



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Tipo: Proyecto de Investigación**

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TEMA:**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA, CANTÓN CUMANDÁ,  
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2017.**

**AUTORA:**

**DEYSI LEONOR IBARRA REA**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2019**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Señora. Deysi Leonor Ibarra Rea, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez abalizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez  
**DIRECTOR**

Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo  
**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Deysi Leonor Ibarra Rea, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 12 de abril de 2019

Deysi Leonor Ibarra Rea  
C.C. 060364378-4

## **DEDICATORIA**

Dedico este paso importante en mi vida, como lo es la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado, a las personas más importantes en mi vida; Dios, mi familia y mis amigos.

Ellos han sido un soporte fundamental, para continuar día tras día en este proceso y al final obtener los frutos del esfuerzo y sacrificio que se ha realizado para la formación dentro de la institución académica.

*Deysi Leonor Ibarra Rea*

## **AGRADECIMIENTO**

En mi primer lugar mis gracias infinitas a Dios, por permitirme la oportunidad de cursar una carrera y continuar con mi formación profesional.

A mi familia, por ser el pilar fundamental y de apoyo, para escalar peldaño tras peldaño en este camino de formación.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a los docentes de este prestigioso templo del saber, por impartir los conocimientos y enseñar valores para aplicarlos dentro de la vida profesional y cosechar éxito en las labores.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., del cantón Cumandá, en la persona de su representante legal, por brindar la apertura para la ejecución de este trabajo de investigación y colaborar con los estudiantes para que se ejecuten estos tipos de trabajo dentro de esta importante entidad financiera.

***Deysi Leonor Ibarra Rea***

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Cerificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vii
Índice de tablas .....	viii
Índice de gráficos.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Formulación del Problema .....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.2.1 Justificación Teórica .....	4
1.2.2 Justificación Metodológica .....	4
1.2.3 Justificación Académica.....	4
1.2.4 Justificación Práctica.....	4
1.3 OBJETIVOS.....	4
1.3.1 Objetivo General .....	4
1.3.2 Objetivos Específicos .....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.2 Definición de Auditoría.....	7
2.2.1 Importancia de la Auditoría.....	8
2.2.2 Objetivos de la Auditoría .....	8
2.2.3 Clasificación de Auditoría.....	9
2.2.4 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas .....	10
2.2.5 Auditoría de Gestión .....	10
2.2.6 Importancia Auditoría de Gestión .....	11
2.2.7 Objetivos de la Auditoría de Gestión .....	12
2.2.8 Características de la Auditoría de Gestión .....	13

2.2.9	Elementos de Gestión “5 E” .....	13
2.2.10	Fases de la Auditoría de Gestión .....	14
2.2.11	Control Interno.....	15
2.2.12	COSO III.....	16
2.2.13	Riesgo de Auditoría .....	19
2.2.14	Papeles de Trabajo .....	21
2.2.15	Flujogramas.....	22
2.2.16	Técnicas de Auditoría .....	24
2.2.17	Índices .....	25
2.2.18	Marcas de Auditoría.....	26
2.2.19	Indicadores de Gestión.....	27
2.2.20	Hallazgos.....	29
2.2.21	Comunicación de Resultados.....	29
2.3	MARCO LEGAL APLICABLE .....	32
2.3.1	Ley general de instituciones del sistema financiero.....	32
2.3.2	Ley de régimen tributario interno.....	33
2.3.3	Código de trabajo .....	34
2.4	Idea a Defender .....	34
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		35
3.1	Modalidad de la Investigación .....	35
3.2	Tipos de investigación.....	35
3.3	Métodos de investigación.....	36
3.4	Metodología de investigación .....	36
3.5	Técnicas de investigación.....	36
3.6	Instrumentos de investigación.....	37
3.7	Población y muestra .....	37
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		38
4.1	TITULO .....	38
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA .....	38
4.2.1	ARCHIVO PERMANENTE .....	39
4.2.2	ARCHIVO CORRIENTE .....	43
CONCLUSIONES .....		163
RECOMENDACIONES.....		164
BIBLIOGRAFÍA .....		165

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Simbología para Flujogramas .....	23
<b>Tabla 2:</b> Técnicas de Auditoría .....	25
<b>Tabla 3:</b> Índices de Auditoría.....	26
<b>Tabla 4:</b> Marcas de Auditoría .....	27
<b>Tabla 5:</b> Listado del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. .....	41
<b>Tabla 6:</b> Recursos materiales .....	62
<b>Tabla 7:</b> Equipo de trabajo.....	63
<b>Tabla 8:</b> Escala de Calificación para Cuestionarios de Control Interno .....	89
<b>Tabla 9:</b> Calificación Componente Ambiente de Control .....	94
<b>Tabla 10:</b> Nivel de Confianza .....	94
<b>Tabla 11:</b> Calificación Componente Evaluación del Riesgo .....	99
<b>Tabla 12:</b> Nivel de Confianza en Evaluación del Riesgo .....	99
<b>Tabla 13:</b> Calificación Componente Actividades de Control .....	103
<b>Tabla 14:</b> Nivel de Confianza Actividades de Control .....	103
<b>Tabla 15:</b> Calificación Componente Información y Comunicación .....	107
<b>Tabla 16:</b> Nivel de Confianza Información y Comunicación .....	107
<b>Tabla 17:</b> Calificación Componente Seguimiento .....	110
<b>Tabla 18:</b> Nivel de Confianza de Seguimiento .....	110
<b>Tabla 19:</b> Calificación de Control Interno .....	112

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Clasificación de Auditoría.....	9
<b>Gráfico 2:</b> Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas .....	10
<b>Gráfico 3:</b> Fases de Auditoría de Gestión .....	14
<b>Gráfico 4:</b> Clasificación del riesgo .....	20
<b>Gráfico 5:</b> Escala de medición del Nivel de Riesgo .....	21
<b>Gráfico 6:</b> Representación esquemática de un proceso .....	22
<b>Gráfico 7:</b> Flujograma Tipo Matricial Vertical.....	24
<b>Gráfico 8:</b> Logo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. ....	40
<b>Gráfico 9:</b> Ubicación Geográfica.....	49
<b>Gráfico 10:</b> Cronograma de actividades .....	63
<b>Gráfico 11:</b> Calificación Componente Ambiente de Control .....	95
<b>Gráfico 12:</b> Calificación Componente Evaluación del Riesgo .....	100
<b>Gráfico 13:</b> Calificación Componente Actividades de Control .....	104
<b>Gráfico 14:</b> Calificación Componente Información y Comunicación .....	108
<b>Gráfico 15:</b> Calificación Componente Seguimiento .....	111
<b>Gráfico 16:</b> Calificación de Control Interno .....	113

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como principal objetivo ejecutar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., del cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2017, a través de la aplicación de procedimientos para el mejoramiento de la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de las operaciones. Para la elaboración de este trabajo se utilizaron técnicas como la observación directa en las instalaciones de la cooperativa, la entrevista al principal funcionario de la entidad, la aplicación de cuestionarios y papeles de trabajo basados en formatos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. En primer lugar, se obtuvo información general de carácter histórico de la entidad crediticia para obtener datos relevantes para encaminar la auditoría. Posteriormente, se evaluó el control interno a través de cuestionarios con el método COSO III, para determinar cuál fue el nivel de riesgo y confianza. A continuación, se procedió a determinar las debilidades en la cooperativa, evaluando los principales procesos de la entidad y el cumplimiento de la misión, visión y de los objetivos institucionales. Por último, se aplicaron indicadores de gestión para medir cuantitativamente la gestión en la institución. De estos procedimientos se determinó que la entidad se encuentra en un riesgo moderado tendiente a incrementarse y que además su principal debilidad es la ausencia de control interno, reflejado en una opinión con salvedades emitida por el auditor. Se sugiere a la institución la implementación de las recomendaciones emitidas en el informe final de auditoría para garantizar que la institución logre una seguridad razonable en el logro de sus objetivos institucionales.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <AUDITORÍA DE GESTIÓN> <CONTROL INTERNO> <INDICADORES DE GESTIÓN> <EFICIENCIA> <EFICACIA> <CUMANDÁ(CANTÓN)>

.....  
Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez  
**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

## ABSTRACT

The main objective of this titling work was to carry out a management Audit of the Cooperativa de Ahorros y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., of the canton Cumandá, province of Chimborazo, 2017, through the application of procedures for the improvement of the efficiency, effectiveness, economy, ecology and ethics of the operations. For the elaboration of this work based on formats of the Superintendencia of Popular and Solidarity Economy. In the first place, general information of a historical nature was obtained from the credit institution to obtain relevant data to direct the Audit. Subsequently, the internal control was valued through questionnaires with the COSO III method, to determine what the level of risk and confidence was. Then, the weaknesses in the cooperative were determined, evaluating the main processes of the entity and the fulfillment of the mission, vision and institutional objectives. Finally, management indicators were applied to quantitatively measure management in the institution. From these procedures it was determined that the entity is at a moderate risk tending to increase and that its main weakness is the absence of internal control, reflected in a qualified opinion issued in the final Audit report to ensure that the institution achieves reasonable security in the achievement of their institutional objectives.

**Key words:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <MANAGEMENT AUDIT> <INTERNAL CONTROL> <MANAGEMENT INDICATORS> <EFFICIENCY> <EFFECTIVENESS> <CUMANDA (CANTON)>

## INTRODUCCIÓN

Simultáneamente con los cambios sociales y económicos de la sociedad se han ido creando diversas formas de trabajo en conjunto, dando lugar al cooperativismo que es una parte importante en la economía, ya que a través de la economía solidaria ha llegado a asociar a millones de personas especialmente de clase media y baja, que busca progresar en lo económico, social, político y cultural. El Art. 319 del Capítulo VI, sección primera de la Constitución del Ecuador, muestra las formas de organización que el estado reconoce para la producción de la economía, y las mismas son: cooperativas, empresas públicas y privadas, asociaciones, familiares, domesticas, autónomas y mixtas. La Cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina Ltda., actualmente se encuentra bajo el régimen de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Tomando en cuenta los beneficios que aporta la evaluación de la gestión a través de parámetros de eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética, se ha ejecutado una auditoria de gestión a las actividades que realiza la cooperativa, que es un examen realizado para obtener evidencias que fundamenten una opinión independiente sobre la gestión en la organización.

El trabajo de investigación sobre la auditoría de gestión, está planteado de la siguiente manera:

**Capítulo I: El Problema.** - En este capítulo se encuentra detallado el planteamiento, formulación y delimitación del problema, la justificación y objetivos de la investigación.

**Capítulo II: Marco Teórico.** - Presenta las referencias bibliográficas que sustentan la realización de la investigación; se detalla los antecedentes, los conceptos fundamentales de auditoria de gestión, los objetivos, sus fases y parámetros importantes del control interno.

**Capítulo III: Marco Metodológico.** - Contiene la idea a defender, tipos de investigación, los métodos, técnicas, la población y muestra de investigación.

**Capítulo IV: Marco Propositivo.** - Se ejecuta la auditoria de gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina Ltda., del cantón Cumandá, a través de las etapas de la auditoria de gestión como son: investigación preliminar, planificación, ejecución, presentación de resultados mediante las conclusiones y recomendaciones.



# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., nace del proyecto de Supervivencia Infantil, financiado por CERS de Estados Unidos, administrado, asesorado y controlado por técnicos de la pastoral social de la Iglesia de Riobamba desde el año de 1993. A finales del año 1996 y principios del año 1997 este proyecto llegaba a su fin, ante estas circunstancias por la iniciativa del padre Pedro Olivo Balseca y de algunos dirigentes de las poblaciones de los cantones Chillanes en la provincia de Bolívar y Cumandá en la provincia de Chimborazo, deciden crear una cooperativa de ahorro y crédito con el fin de que estos dineros que se encontraban en las organizaciones campesinas; sean recuperados y puedan seguir beneficiando el desarrollo socio económico de la población, concretándose este proyecto como Pre-Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., con sede en el cantón Cumandá. En mayo de 1998, adquiere su personería jurídica ante el Ministerio de Bienestar Social según Acuerdo Ministerial No. 00465.

Al realizar una visita previa a la cooperativa se han podido determinar ciertas falencias dentro de la ejecución de operaciones en la entidad:

- No dispone de una planificación estratégica actualizada que dificulta la evaluación de la eficiencia y eficacia de las operaciones que realiza la institución.
- Omisión de objetivos estratégicos, que impide la orientación de los esfuerzos hacia el crecimiento de la entidad.
- Ausencia de indicadores de gestión lo que ha evitado la medición del esfuerzo, compromiso, eficiencia y desempeño de la Cooperativa para alcanzar metas o resolver problemas vinculados al desarrollo de las funciones.
- Falta de evaluación de desempeño, dificultando la identificación y prevención de problemas, incidiendo también en forma negativa en la toma de decisiones.
- Inexistencia de flujogramas, que obstaculiza el adecuado cumplimiento de las funciones de cada cargo

- No se ha realizado un análisis situacional de la institución, por lo que la cooperativa no ha elaborado estrategias para aprovechar sus fortalezas y contrarrestar sus debilidades.

Estas debilidades se deben a un deficiente control interno dentro de la cooperativa por lo que es necesario ejecutar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., cantón Cumandá, provincia de Chimborazo.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿De qué manera la ejecución de la auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda, cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2017, permitirá el mejoramiento de la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de sus operaciones?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda, cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2017.

El siguiente proyecto de investigación se delimita en los siguientes parámetros:

**Objeto de Estudio:** Cooperativa de ahorro y crédito “Lucha Campesina” Ltda.

**Campo de Acción:** Auditoría de Gestión

**Delimitación Espacial**

**Cantón:** Cumandá

**Provincia:** Chimborazo

**Delimitación temporal**

**Periodo:** 2017

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

### **1.2.1 Justificación Teórica**

La presente investigación se justifica en la parte teórica al investigar en fuentes de información primarias y secundarias, recopilando la información necesaria y acorde al tema de auditoría de gestión, de tal forma que como producto de esta actividad, se pueda construir un marco teórico que sea guía en la ejecución de este trabajo de titulación.

### **1.2.2 Justificación Metodológica**

El trabajo investigativo justifica la parte metodológica ya que a través de la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de investigación, se puede analizar la información proporcionada por la cooperativa e identificar la principal problemática para ejecutar la auditoría de gestión

### **1.2.3 Justificación Académica**

La investigación se justifica académicamente al recopilar todos los conocimientos y experiencias que se adquieren dentro de las aulas para ejecutar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.; de esta manera aplicar dichos conocimientos y cumplir con un requisito fundamental para ser una nueva profesional en la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado.

### **1.2.4 Justificación Práctica**

Esta parte se justifica al poner en práctica todo lo aprendido en las aulas, con ello se realiza un acercamiento a la realidad de la cooperativa, y se emplea todas las técnicas para brindar una opinión acertada después de ejecutar el trabajo, obteniendo mayor experiencia en el ámbito de la auditoría de gestión.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Ejecutar la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda. Cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2017, a través de la aplicación de procedimientos para el mejoramiento de la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de las operaciones.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Obtener un marco teórico acorde al tema de auditoría de gestión a través de fuentes bibliográficas para que sustente adecuadamente el presente trabajo de investigación.
- Desarrollar un marco metodológico por medio del uso de procedimientos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan el análisis de la información que se obtiene de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.
- Presentar la respectiva opinión de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones que ayuden a la empresa al cumplimiento de sus objetivos y a una adecuada toma de decisiones.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Después de buscar varios trabajos de investigación se ha tomado como referencia el acceso a tres tesis de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo de los cuales los trabajos de investigación más relevantes en relación al tema de este trabajo investigativo, son los siguientes:

Según Guamán (2018) menciona:

En su trabajo de investigación “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "26 DE SEPTIEMBRE LÁZARO CONDO" LTDA., DEL CANTÓN CHUNCHI, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2016.”, de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, concluyo que la COAC no cuenta con herramientas de Gestión tales Plan Operativa Anual, Plan Estratégico Institucional y Presupuestos, para evaluar el accionar administrativo y operativo de la misma de forma eficiente y eficaz. (p.208)

Por su parte según Sánchez (2017) indica:

En su trabajo de titulación “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ ANDINA” LTDA. DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DEL COTOPAXI, PERIODO 2016.”, de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, concluye que es necesario un mayor control en cuanto a la gestión de los procesos de la cooperativa, con la finalidad de obtener incrementos en los niveles de eficiencia, eficacia y economía de estos, y así lograr minimizar los riesgos y obtener niveles altos de confianza y mínimos en riesgo en todas las áreas.(p.159)

Finalmente, Rea (2017) afirma:

En su trabajo de titulación “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA, MATRIZ CHIMBO, PROVINCIA DE BOLIVAR, PERIODO 2015.”, de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, concluyo que el informe final de auditoría contribuirá como una herramienta para facilitar la correcta toma de decisiones de la gerencia en el cumplimiento eficiente, eficaz y económico de lo objetivos y metas y la utilización adecuada de los recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., y por ende contribuirá a su desarrollo y crecimiento.(p.167)

## **2.2 Definición de Auditoría**

Es el examen objetivo, sistemático, profesional de las operaciones financieras o administrativas efectuado con posterioridad a su ejecución, como servicio a la gerencia, realizado por el personal completamente independiente de las operaciones de la entidad evaluada, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios conclusiones y recomendaciones con la finalidad de verificarlas y evaluarlas. (Morales, 2014, p.22)

Según Santillana (2013) menciona:

La auditoría es una función que coadyuba con la organización para el logro de sus objetivos para ello se apoya en la metodología sistemática de analizar los procesos de las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones. (p.11)

De lo citado por los autores se puede definir que la auditoria es un análisis que se utiliza para evaluar la información financiera, administrativa, y velar por el cumplimiento de las normativas, utilizando diversos métodos y técnicas propios del trabajo del auditor para finalmente emitir una opinión con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

### **2.2.1 Importancia de la Auditoría**

La Asociación Internacional RSM (2018) menciona que:

Realizar auditoría a las empresas es importante debido a que genera un efecto positivo por los resultados que brinda, ya sean favorables o negativos, pero son reales; ante ello se toma las medidas correctivas para ser administradas correctamente en todas las áreas o departamentos que posea la empresa. (p.1)

Según Blanco (2012) menciona:

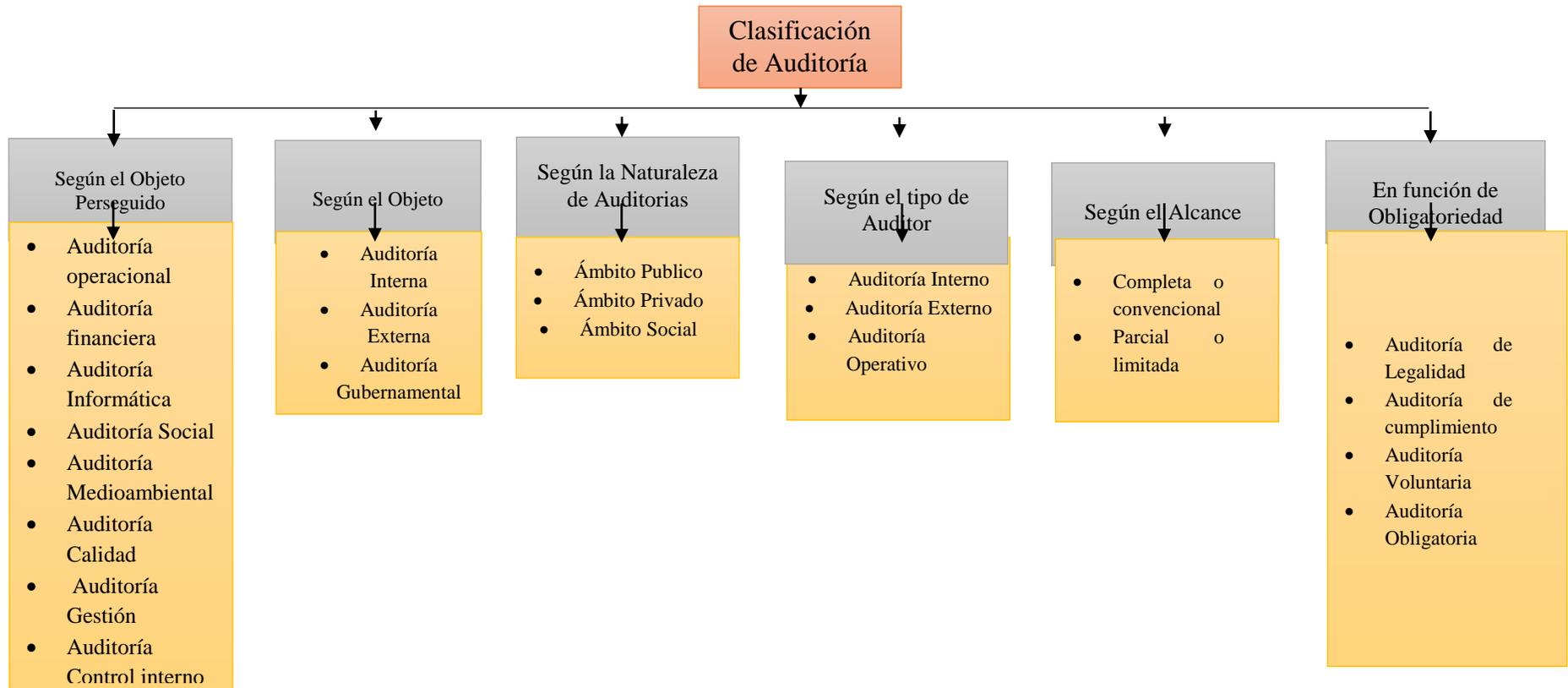
La importancia de la auditoria radica en el mejoramiento empresarial de acuerdo a las decisiones que se tomen por las evidencias obtenidas en la determinación de errores de la información financiera y administrativa, así como el apego a la normativa legal y la consecución de las metas y objetivos propuestos de manera eficiente, efectiva y económica. (p. 5)

De lo que los autores han expuesto se puede concluir que la auditoría es importante porque brinda información detallada sobre la situación real de la empresa mediante el análisis de objetivos, control interno, ejecución de los procesos y los indicadores para emitir una opinión oportuna y adecuada. Ayuda a identificar las principales debilidades con el propósito de tomar acciones correctivas y mejorar el desempeño de la entidad auditada.

### **2.2.2 Objetivos de la Auditoría**

Según lo expuesto por el autor la auditoria tiene objetivos muy importantes, ya que, al ser un examen a las operaciones de una entidad, permite obtener evidencias y de esta manera recomendar mejoras a través de acciones correctivas para las deficiencias encontradas.

### 2.2.3 Clasificación de Auditoría



**Gráfico 1:** Clasificación de Auditoría

**Fuente:** (Portal de Contabilidad, <https://www.youtube.com/watch?v=37Tkc0OSHnQ>, 2015, p.1)

**Elaborado por** Deysi Leonor Ibarra Rea

## 2.2.4 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Estas normas de auditoría fueron creadas para garantizar la calidad de trabajo que realiza el auditor.

Las NAGAS se dividen en 3 categorías y se subdividen como se demuestra continuación:

<b>Normas Generales</b>	<b>Normas sobre el trabajo de auditoría</b>	<b>Normas sobre Informe</b>
Capacitación adecuada y competente Actitud mental independiente Debido cuidado profesional	Planeación adecuada y supervisión Conocimiento suficiente de control interno Evidencia competente y suficiente	Si las declaraciones se prepararon de acuerdo a las NAGAS. Circunstancias en las que las NAGAS no se siguen de manera coherente Idoneidad de revelaciones informativas Expresión de opiniones sobre estados financieros.

**Gráfico 2:** Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

**Fuente:** (Arens, Elder, & Beasley, 2007, pp. 33-35)

**Elaborado por:** Deysi Leonor Ibarra Rea

Estas tres decisiones de las normas generalmente aceptadas de auditoría son las que guían la conducta del auditor como se había mencionado anteriormente; la primera tiene relación con la formación personal del auditor, la segunda con la forma de ejecutar su trabajo y la última con la presentación de la opinión o dictamen.

## 2.2.5 Auditoría de Gestión

Según Lara (citado por Arias 2018) menciona que la auditoría de gestión:

Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias que es ejecutado para proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño de una organización, programa o proyecto, con un enfoque de mejora de la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos. (p.1)

Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, llevado a cabo con el propósito de hacer una evaluación independiente sobre el desempeño de la entidad, programa o actividad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos humanos y materiales para facilitar la toma de decisiones. (Durán, 2012, p. 6)

De lo expuesto por los autores, se deduce que la auditoría de gestión es el examen y análisis minucioso a las actividades de una organización, para determinar si son eficientes y eficaces en el momento de que el personal las realice.

### **2.2.6 Importancia Auditoría de Gestión**

Según Arriaga (2014) menciona:

La importancia de realizar una auditoría de gestión se resume la necesidad de comprobar el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa. Contar con recursos personales y productivos necesarios para llevar a cabo una actividad empresarial no es suficiente. Hay que conocerlos a fondo en su uso y control, evaluar y, si es preciso modificarlos para mejorar nuestro negocio y así alcanzar la máxima eficiencia. (p.1)

La importancia de realizar una auditoría de gestión se resume en la necesidad de comprobar el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa. La auditoría de gestión ayuda a la alta dirección de una empresa a lograr una administración más eficaz y oportuna, permitiendo descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos para conseguir la rentabilidad y crecimiento empresarial. Permite conocer el nivel real de la administración y situación de la empresa como una herramienta de asesoría al nivel directivo a desenvolverse en un contexto cambiante. (Ruiz, 2013: p. 1)

De lo indicado por los dos autores se puede colegir que la auditoría de gestión es importante porque permite conocer el impacto de la gestión en las actividades de una empresa en términos de eficiencia y eficacia para contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad que está sujeta a este tipo de auditoría.

### **2.2.7 Objetivos de la Auditoría de Gestión**

Según Blanco (2012) los objetivos de la auditoría de gestión son:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos. (p. 403)

Según Fonseca (citado por Arias 2018) menciona los siguientes objetivos:

- Identificar las áreas de reducción de costos, mejoramiento de métodos operativos, e incrementar la rentabilidad con el propósito de apoyo a las necesidades examinadas.
- Determinar si la actividad objeto de la auditoría pueden operar con eficiencia, eficacia y economía.
- Establecer el nivel de cumplimiento de la organización sus integrantes cumplen con las actividades asignadas a los mismos.
- Determinar el nivel de control y evaluación de la calidad no solamente de los procesos realizados sino también de los funcionarios de la organización. (p.1)

De lo citado se concluye que el objetivo principal de la auditoría es conocer si la entidad a la que se le está auditando cumple con una adecuada administración, tomando en cuenta que esto implica el análisis del proceso administrativo que se esté llevando a cabo en la institución.

### 2.2.8 Características de la Auditoría de Gestión

Según Arias (2018) menciona los siguientes:

**Permanente:** La auditoría de gestión debe ser continua en el tiempo, contribuyendo de manera eficiente y oportuna a identificar, analizar, evaluar, tratar, comunicar y monitorear los riesgos del prestador.

**Estratégica:** enfocada en aspectos que señalen la resolución y otros criterios relevantes de la organización que se identifiquen en el desarrollo de la auditoría.

**Objetiva:** en el desarrollo de la auditoría se debe asegurar que los hallazgos y conclusiones se fundamenten en evidencia verificable.

**Confiable:** toda la información presentada y reportada en el examen de auditoría debe ser veraz y exacta con el propósito de minimizar el nivel de riesgo.

**Diligente:** los requerimientos del órgano de control deben ser atendidos con diligencia y oportunidad.

**Efectiva:** la auditoría de gestión debe emitir recomendaciones a las conclusiones de las acciones tanto correctivas, preventivas y de mejora a ser aplicadas respecto a las situaciones encontradas. (p.1)

### 2.2.9 Elementos de Gestión “5 E”

Según Yucra (2012) manifiesta que:

La auditoría de gestión se dirige en forma selectiva, a actividades y materias que, desde el punto de vista económico o por sus características, se considere conveniente, para lo cual se toma como base ciertos elementos.

**Economía:** Se refiere a los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren y se utilizan los recursos humanos, financieros y materiales, tanto en la cantidad como calidad apropiadas como al menor costo posible y de manera oportuna.

**Eficiencia:** Se refiere a la relación entre los recursos consumidos (insumos) y la producción de bienes y servicios. La eficiencia se representa con porcentaje, comparando la relación insumo – producción con un estándar aceptable (norma).

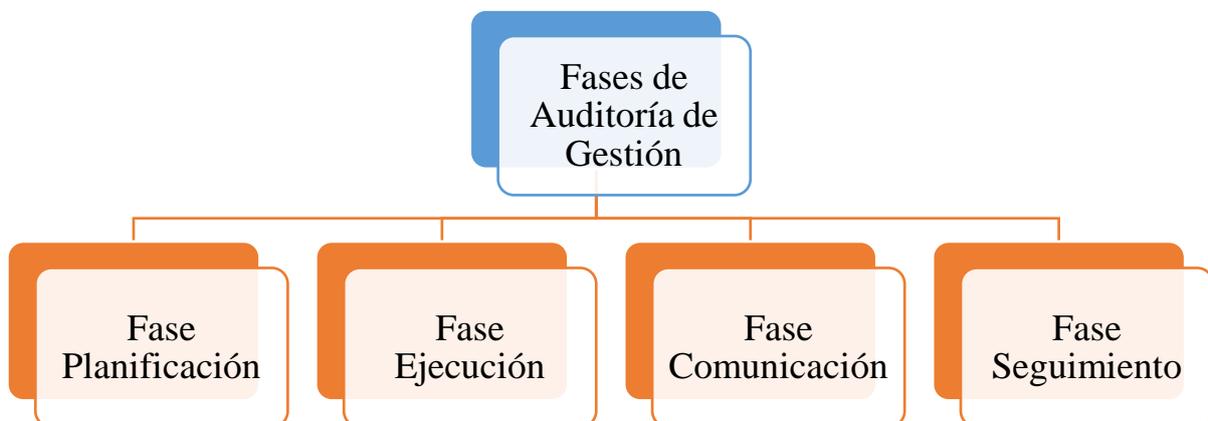
**Eficacia:** Es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas y otros efectos la entidad se proponga. (p.1)

**Efectividad:** “Capacidad de lograr o producir el efecto deseado” (Ayala, 2015, p.6)

**Ecología:** “Estudia la relación de los seres vivos entre si y su hábitat” (Ayala, 2015, p.8)

Los elementos de la gestión permiten al autor utilizar indicadores que midan cada uno de esos parámetros de tal manera que se cuantifique en porcentajes el nivel de gestión empleado para los elementos y relacionarlos al análisis general efectuado en la institución.

### 2.2.10 Fases de la Auditoría de Gestión



Las fases para la elaboración de una auditoría de gestión son las siguientes:

**Gráfico 3:** Fases de Auditoría de Gestión

**Fuente:** (Arias, 2018, p.2)

**Elaborado por:** Deysi Leonor Ibarra Rea

**Fase de Planificación:** En esta fase permite orientar la conducción del examen de auditoría a ejecutarse, existen dos tipos de planificación:

**La Planificación Preliminar.** - Que se refiere a obtener la información general sobre la organización.

**Planificación Específica.** - Se refiere a evaluar el control interno de la organización.

**Fase de Ejecución:** En esta fase se aplican todos los procedimientos y técnicas de auditoría que permitan encontrar hallazgos sustentados con evidencias.

**Fase de Comunicación de Resultados:** Se traduce en el informe de auditoría como una opinión formal resultante del examen de auditoría interna o externa realizada a una entidad o un área de dicha entidad.

**Fase de Seguimiento:** Verificar que las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría sean cumplidas de manera adecuada y oportuna, con miras a alcanzar los objetivos planificados para conseguir eficiencia, eficacia, economía en los procesos realizados por la organización. (p.2)

### **2.2.11 Control Interno**

“El control interno es el proceso diseñado y ejecutado por los encargados de la dirección de la entidad, la gerencia y otro personal de la entidad para proveer una certeza razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad” (Napolitano, Holguín, Tejero, & Valencia, 2011, p. 81).

El control interno comprende el conjunto de procedimientos, medidas y métodos, aplicados a las empresas para verificar la situación financiera, administrativa y operacional, cumplimiento de disposiciones legales y el logro de metas, fines y objetivos.

Según Duran (2012) los principales objetivos del control interno son:

- Medir los resultados obtenidos
- Comparar el rendimiento real con los objetivos
- Analizar las causas de diferencias
- Determinar la acción general apropiada
- Tomar las acciones oportunas y adecuadas
- Evaluar en forma continua (p. 47)

#### **2.2.11.1 Elementos Básicos del Control Interno**

Existen cinco elementos del control interno que son:

- Plan de Organización que provee una separación de responsabilidades apropiadas
- Un sistema de autorización y procedimientos registrados
- Prácticas sanas en ejecución de deberes
- Grado adecuado de idoneidad de personal
- Función de auditoría interna

#### **2.2.12 COSO III**

El COSO III, provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control efectivo y busca la mejora continua. Este ayuda a controlar los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos, reduciendo el riesgo a un nivel aceptable, y contribuyendo a que el control interno proporcione garantías razonables para que las empresas puedan lograr sus objetivos.

##### **2.2.12.1 Componentes del COSO III**

Según Aguilar (2014) menciona los siguientes 17 principios:

## **Entorno de Control**

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras sobre las que se constituye el control interno.

### **Principios**

La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno

La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos

La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.

La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

## **Evaluación de Riesgos**

Implica un proceso interactivo para identificar y evaluar los riesgos en la consecución de los objetivos. Estos riesgos deben evaluarse en relación a parámetros preestablecidos.

### **Principios**

La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.

La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.

La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

### **Actividades de Control**

Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las acciones dispuestas para mitigar el riesgo.

### **Principios**

La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos.

La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecieren las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

### **Información y comunicación**

La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo responsabilidades de control interno.

### **Principios**

La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarias para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno

### **Actividades de supervisión**

Las evaluaciones continuas, independientes se utilizan para determinar si cada uno de los componentes de control interno se cumple adecuadamente.

### **Principios**

La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección, el consejo, según corresponda. (pp.1-9)

### **2.2.13 Riesgo de Auditoría**

Según Marcelo (2014) menciona “El riesgo en auditoría, significa el riesgo de que el auditor de una opinión de auditoría inapropiada cuando la información financiera, administrativa, operacional o de gestión está elaborada en forma errónea de una manera importante” (p.34)

El riesgo es una posibilidad de que cierto hecho suceda o no y afecte negativamente a una o varias operaciones desarrolladas en una institución. Los riesgos deben ser tomados en cuenta por las personas que se encuentran al frente de una entidad puesto que ellas son las encargadas de tomar acciones a fin de que se evite o reduzca e impacto de los mismos.

Existen tres tipos de riesgo que son:

### Riesgo inherente

Es la posibilidad de errores en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos diseñados y aplicados por el ente.

### Riesgo de control

Está asociado con la posibilidad de que los procedimientos de control interno, incluyendo a la unidad de auditoría interna, no puedan prevenir o detectar los errores significativos de manera oportuna.

### Riesgo de detección

Existe al aplicar programas de auditoría, cuyos procedimientos no son suficientes para descubrir errores o irregularidades significativas.

**Gráfico 4:** Clasificación del riesgo

**Fuente:** (Durán, 2012, p. 24)

**Elaborado Por:** Deysi Leonor Ibarra Rea

A través de la metodología de determinación de riesgo podemos conocer el nivel de confianza, dado a través de la fórmula:

$$NC = \frac{RP * 100}{RT}$$

Donde:

NC= Nivel de Confianza

RP= Respuestas Positivas

RT= Respuestas Totales

Luego de conocer el Nivel de Confianza se tiene la escala que define el nivel de riesgo, la misma que se muestra a continuación:

Probabilidad de Ocurrencia	Muy Frecuente o Muy Alta (5)	5	25	125	625	3125	Riesgo Inherente Extremo
	Probable o Alta (4)	4	20	100	500	2500	Riesgo Inherente Alto
	Puede Ocurrir o Moderada (3)	3	15	75	375	1875	Riesgo Inherente Moderado
	Eventual o Baja (2)	2	10	50	250	1250	Riesgo Inherente Bajo
	Rara vez o muy baja (1)	1	5	25	125	625	
		Insignificante o Inferior (1)	Menor (5)	Moderado o Importante (25)	Mayor (125)	Catastrófico o Critico (625)	

Impacto

**Gráfico 5:** Escala de medición del Nivel de Riesgo

**Fuente:** (Giraldo, 2015, p.50)

**Elaborado por:** Deysi Leonor Ibarra Rea

Resultado	
$\leq 10$	Bajo
$10 < y \leq 75$	Moderado
$75 < y \leq 500$	Alto
$\geq 625$	Extremo

### 2.2.14 Papeles de Trabajo

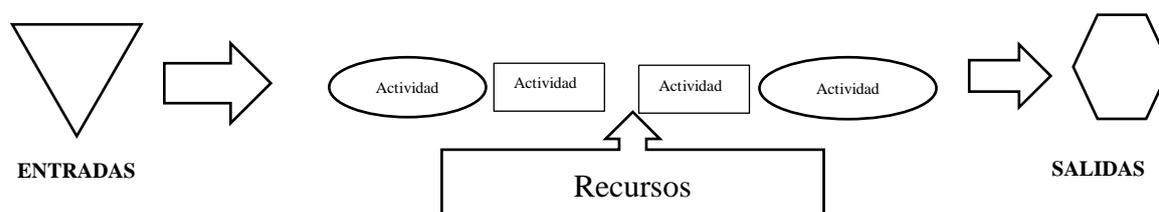
Para ordenar, agilizar e imprimir coherencia a su trabajo, el auditor tiene que hacerlo en lo que se denomina papeles de trabajo, que no son otra cosa que los registros en los que se describe las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a las que se llega. (Franklin, 2007, p. 88).

Los papeles de trabajo los elabora el auditor de acuerdo a las necesidades de la empresa que se está auditando, y los realiza con claridad y exactitud, puesto que los mismos se incluirán, en su momento, como sustento del informe a ser presentado. Los papeles de trabajo deben incluir:

- Identificación de la Auditoría
- Índices, Cuestionarios, Cédulas, y resúmenes del trabajo realizado
- Indicaciones de las observaciones
- Observaciones del trabajo
- Anotaciones de información relevante
- Ajustes realizados durante ejecución
- Lineamientos recibidos por área o fase de ejecución
- Reporte de posibles irregularidades

### 2.2.15 Flujogramas

“Todas las organizaciones desarrollan procesos para generar los productos y servicios que entregan a sus clientes.” (Pardo, 2012, p. 13) Un proceso es un conjunto de actividades, planificado y diseñado para la intervención de recursos de tal manera que al ejecutarlo se alcancen ciertos objetivos. Gráficamente un proceso interactúa de la siguiente manera:



**Gráfico 6:** Representación esquemática de un proceso

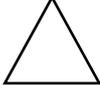
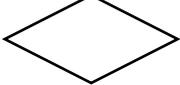
**Fuente:** (Pardo, 2012, p. 14)

**Elaborado Por:** Deysi Leonor Ibarra Rea

Dicho esto, entonces se define un flujograma según (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica MIDEPLAN, 2009, p.1): “Es la representación gráfica de flujo de un algoritmo o de una secuencia de acciones rutinarias. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas”

Un flujograma es una herramienta que permite representar gráficamente procesos a través de símbolos, con el propósito de hacer más fácil la comprensión de los procedimientos y actividades de una empresa. Los principales símbolos que se utilizan son:

**Tabla 1:** *Simbología para Flujogramas*

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio – Fin
	Operación
	Inspección
	Inspección y Medición
	Transporte
	Entrada de bienes
	Almacenamiento
	Decisión
	Líneas de Flujo

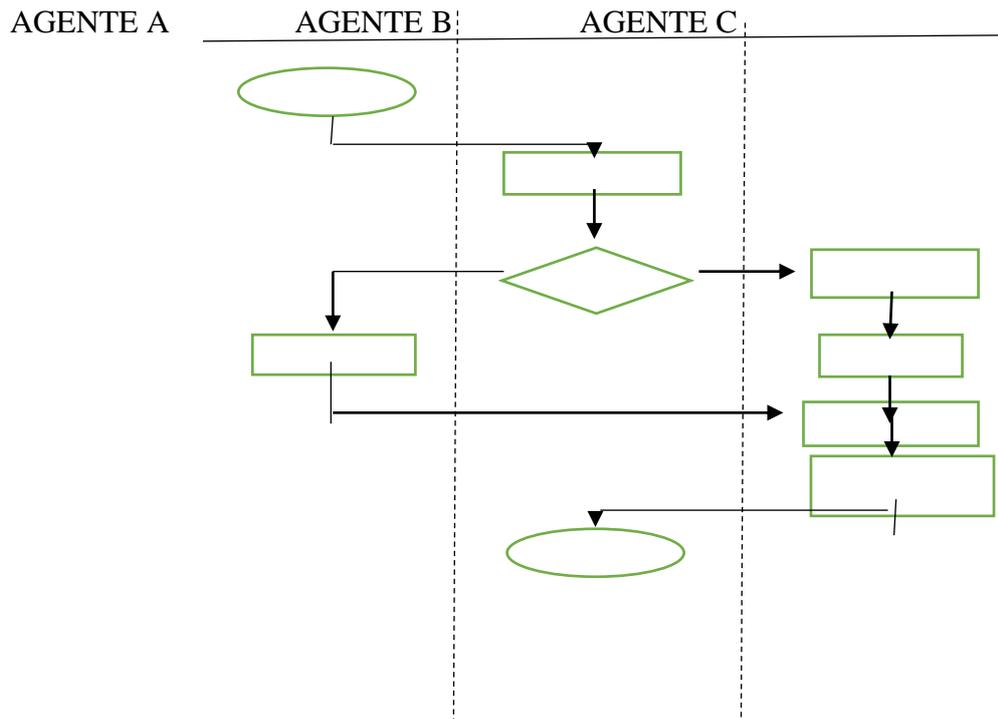
**Fuente:** (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica MIDEPLAN, 2018, pp. 10 - 11)

**Elaborado por:** Deysi Leonor Ibarra Rea

### 2.2.15.1 Tipo Diagrama de Flujo

Existen dos tipos de diagramas de flujo: los diagramas de tipo matricial y los de tipo lineal.

**Diagramas de tipo matricial:** Este es un tipo de diagrama descriptivo, que se caracteriza por tener membretada como cabecera los nombres de los agentes que intervienen en un proceso y de ello se derivan las actividades que cada uno realiza. Este tipo de flujograma permite ubicar la relación entre cada agente durante su intervención en el proceso y hallar los puntos críticos más fácilmente al momento de un examen.



**Gráfico 7:** Flujograma Tipo Matricial Vertical  
**Elaborado Por:** Deysi Leonor Ibarra Rea

### 2.2.16 Técnicas de Auditoría

Las técnicas de auditoría son utilizadas acorde al criterio del auditor para obtener la evidencia suficiente, competente y pertinente que le dé como resultado una base objetiva y profesional, que le sirva de sustento en sus comentarios, conclusiones y recomendaciones.

**Tabla 2:** Técnicas de Auditoría

<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>TÉCNICAS</b>
OCULAR	Comparación Rastreo Observación
VERBAL	Indignación Entrevista Encuesta
ESCRITA	Análisis Conciliación Confirmación Tabulación
DOCUMENTAL	Comprobación Calculo Revisión Selectiva
FISICA	Inspección

**Fuente:** (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2001, pp. 67-68)

**Elaborado por:** Deysi Leonor Ibarra Rea

### **2.2.17 Índices**

Mendoza (2013) indica que los índices en auditoría:

Facilitan el ordenamiento y archivo de los papeles de trabajo y su rápida localización, se acostumbra ponerles una clave a todos y cada uno de ellos en lugar visible que se escribe generalmente con un lápiz de color denominado lápiz de Auditoría por lo regular de color rojo. (p. 3)

Cepeda (2000) “Señala que los índices son símbolos numéricos, alfanuméricos o alfabéticos que permitan la identificación y la lectura de los papeles de trabajo durante y después del desarrollo de la auditoría, facilitando posteriormente su ordenamiento y su ubicación en el archivo correspondiente.” (p. 135)

**Tabla 3: Índices de Auditoría**

<b>Ref.</b>	<b>Procedimiento</b>
<b>PA</b>	Planificación Y Programación De La Auditoria
<b>PG</b>	Programa de Auditoria
<b>NCI</b>	Narrativa de Control Interno
<b>CCI</b>	Cuestionario de Control Interno
<b>AG</b>	Archivo General
<b>H/A</b>	Hoja de Ajustes
<b>H/R</b>	Hoja de Reclasificaciones
<b>AC</b>	Archivo Corriente
<b>AP</b>	Archivo Permanente
<b>SPR</b>	Seguimiento de Procedimientos
<b>H/H</b>	Hoja de Hallazgos
<b>A</b>	Caja y Bancos
<b>B</b>	Activo Fijo
<b>AA</b>	Cuentas por Pagar
<b>SS</b>	Capital y Reservas

**Fuente:** (Cepeda, 2000, p. 135)

**Elaborado por:** Deysi Leonor Ibarra Rea

### 2.2.18 Marcas de Auditoría

Las marcas de auditoría son símbolos convencionales que el auditor utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de la auditoría; con ellos se hace el trabajo de fácil comprensión y análisis.

**Tabla 4:** *Marcas de Auditoría*

<b>SÍMBOLO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
√	Verificado con Estados Financieros
√	Verificado con Autorización
X	Verificado con Existencias Físicas
√/	Verificados con saldos
Σ	Sumatoria Parcial
r	Sumatoria Total
≠	Diferencias Detectadas
©	Valores No Registrados
√°	Verificado con Documentos
o /	Valor según Arqueo de Fondos
®	Confirmaciones Recibidas
√	Conformidad con Otros Documentos
¥	Confrontado con Libros
#	Sin Comprobante
<<	Pendiente de Registro
U	Cumple Registros Fiscales
FD	Falta de documento
//	Incluir en el Informe
S	Solicitud de Confirmación enviada
SI	Solicitud de Confirmación Recibida Inconforme

**Fuente:** (<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse130.html>, 2013, p. 1)

**Elaborado por:** Deysi Leonor Ibarra Rea

### 2.2.19 Indicadores de Gestión

Según Carpio (2013) menciona lo siguiente:

Que los indicadores de gestión son medidas a utilizar para determinar el éxito de un proyecto o una organización, estos suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados. (p.3)

### 2.2.19.1 Tipos de Indicadores de Gestión

Los indicadores se clasifican en 6 tipos los cuales se dan a conocer a continuación:

- De ventaja competitiva
- De desempeño financiero
- De flexibilidad
- De utilización de recursos
- De calidad de servicio
- De innovación

También se los puede clasificar en 3 dimensiones:

Ejemplo Indicadores Económicos

- Tasa de Interés
- Expectativa de los Consumidores
- Diferencial de tipos de Interés
- Pedidos nuevos de fabricación de bienes de consumo
- Promedio de solicitudes de desempleo

Ejemplo Indicador de Eficiencia

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Recursos Planificados}}{\text{Recursos Utilizados}}$$

Ejemplo Indicador de Efectividad

$$\text{Efectividad} = \frac{\text{Objetivos}}{\text{Resultados}}$$

### 2.2.20 Hallazgos

Según Maldonado (2016) menciona los siguientes atributos del hallazgo:

**Condición:** Comunica los hechos que el auditor encontró y que indican que no se cumplió con las normas requeridas. Los objetivos de la auditoría determinarán el tipo de evidencia que se recogerá de manera que ésta pueda servir de base para afirmar el hecho.

**Criterio:** Se refiere a la norma estandarizada con la cual se evalúa la situación. Algunos ejemplos de criterio sirven de referencia para evaluar las leyes, reglamentos, cláusulas de contratos o convenios, instructivos, procedimientos, normas de control interno, principios de contabilidad, opinión de un auditor en base a sus conocimientos y experiencia.

**Causa:** Describe la razón fundamental por lo cual ocurrió la situación. La determinación de la causa ayuda al auditor a desarrollar recomendaciones de manera que son efectivas para que las faltas no se repitan.

**Efecto.** - Se refiere al resultado observable o la consecuencia de no haber cumplido con uno o más criterios y lo que ello significa para la institución o el interés público. Si una situación examinada no tiene efectos negativos reales o potenciales sobre los objetivos programáticos, no hay hallazgos. (pp.1-3)

### 2.2.21 Comunicación de Resultados

Mantilla (2011) al hablar del Informe de Auditoría, indica:

Este importante documento es, a los ojos del cliente, lo que él recibe a cambio de los honorarios pagados al auditor. En él suelen reflejarse la calidad y efectividad con que se llevó a cabo el trabajo de auditoría, por lo que el auditor deberá poner especial esmero en su elaboración, cuidando tanto los aspectos de forma, como de contenido y oportunidad.

Antes de entrar a analizar las partes del informe, mencionaremos algunas consideraciones de índole general que deben tenerse presentes en cuanto a su elaboración:

- Debe presentar los hechos en orden de importancia, mencionando siempre al principio lo más importante, y lo secundario o complementario después.
- Tener presente quienes serán los que leerán los informes, por lo que en el escrito no habría necesidad de entrar en detalles que pueden ser expuestos verbalmente.
- El informe no debe ser demasiado largo, ni escrito en forma tediosa, sino por el contrario, su formato deberá motivar su lectura.
- Tener perfectamente claro el asunto que se está tratando, de otra manera podría caerse en enredos.
- Deben proveerse los intereses e inclinaciones del cliente, para redactar el informe en ese sentido.
- Estar seguro de poseer pruebas de todo lo que se ha presentado en el informe.
- En cuanto a la forma del informe, es recomendable utilizar títulos y subtítulos, o una numeración referenciada, de manera que quede clara la relación de los distintos puntos del contenido.
- Tanto las deficiencias encontradas, como las recomendaciones propuestas, deberán presentarse en forma concisa pero notoria.
- Evitar el uso de tecnicismos, especialmente cuando se sabe que el cliente no los domina.
- El informe debe presentarse oportunamente, la entrega a destiempo podría provocar un rechazo a las propuestas.

- El borrador del informe deberá ser discutido con los dirigentes que se verán involucrados en los cambios.
- El informe debe referir preponderantemente las excepciones, y no lo que se considera normal.
- Un buen informe deberá siempre estar apoyado con los anexos necesarios, que permitan aclarar el contenido del mismo, en la medida de la necesidad del lector.
- Debe tener presente que la mejor herramienta para la elaboración del informe es un procesador de textos, que proporciona total flexibilidad para insertar, modificar o quitar contenido.

#### Contenido del Informe

- Portada
- Índice.
- Introducción.
- Resultados y recomendaciones del diagnóstico.
- Resultados y diagnóstico de la investigación.
- Resumen de las recomendaciones.
- Anexos (pp. 116-119).

## **2.3 MARCO LEGAL APLICABLE**

### **2.3.1 Ley general de instituciones del sistema financiero**

#### **Leyes que debe cumplir:**

Según el artículo N°.1 de esta ley, las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediarios financiera con el público, quedaran sometidas a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a dichas instituciones, en base a las normas que expida para el efecto.

Mediante Decreto Ejecutivo N°. 354, publicado en el Registro Oficial N°. 79 de 10 de agosto del 2005, el Presidente Constitucional de la República, emitió el “Reglamento que rige la Constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros”. En el tercer inciso del artículo 2 del citado Decreto Ejecutivo N°. 354 dispone que para que las cooperativas de Ahorro y crédito que se encuentran bajo la supervisión de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social (Actualmente Ministerio de Inclusión Económica y Social) se comenten al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, observarán los requisitos que determine la Junta Bancaria.

Mediante resolución No. JB-2006-905 de 27 de Julio del 2006, la Junta Bancaria estableció en su “Artículo 1.- Para que una cooperativa de ahorro y crédito, controlada por la Dirección Nacional de Cooperativas de Bancos y Seguros, deberán tener un monto mínimo de activos de diez (10) millones de dólares de los Estados Unidos de América; en consecuencia, las cooperativas que registren dicho monto pasarán automáticamente al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros”. Cabe señalar que, como una buena práctica institucional a nivel nacional e internacional, toda Cooperativa de Ahorro y Crédito debe conocer, familiarizarse y manejar con soltura, las normas de prudencia y solvencia financiera, considerándolas como herramientas básicas para alcanzar estándares de eficiencia operativa y robustecimiento del autocontrol, mecanismo que le permitirán fortalecerse bajo esquemas de transparencia y responsabilidad.

### 2.3.2 Ley de régimen tributario interno

Régimen Tributario se regulará por los principios básicos de igualdad, proporcionalidad y generalidad. Los tributos se constituyen en un medio para obtener recursos presupuestarios los que servirán como instrumento de política económica general. La presente ley está integrada por los impuestos que se aplican a las entidades privadas y públicas entre estos están:

**Impuesto a la Renta.** - es el impuesto que se debe cancelar sobre los ingresos o rentas, producto de actividades personales, comerciales, industriales, agrícolas y en general actividades económicas y aun sobre ingresos gratuitos, percibidos durante un año, luego de descontar los costos y gastos incurridos para obtener o conservar dichas rentas.

Deben pagar las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, ecuatorianas o extranjeras, residentes o no en el país, que hayan percibido rentas gravadas en el Ecuador.

Se paga sobre la base imponible, entendiéndose por tal, el monto de las rentas gravadas percibidas en el año menos los costos o gastos denominados deducciones.

**Impuesto al Valor Agregado.** - es el impuesto que se paga por la transferencia de bienes y por la prestación de servicios. Se denomina Impuesto al Valor Agregado por ser un gravamen que afecta a todas las etapas de comercialización, pero exclusivamente en la parte generada o agregada en cada etapa. El IVA se paga sobre la base imponible que está constituida por el precio total en el que se vendan los bienes o se presten los servicios, precio en que se incluirán impuestos, tasas u otros gastos atribuibles. El valor a pagar depende del monto de ventas de bienes y de servicios gravados, realizados en un mes determinado, suma total sobre la cual se aplicará el 12% y del valor obtenido se restará: el impuesto pagado en las compras y las retenciones, del mismo mes; además el crédito o pago excesivo del mes anterior, si lo hubiere

Esta ley tiene relación y se aplica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., como un complemento para el desarrollo de las actividades, cumple con el Impuesto a la Renta cuando presente excedentes en el período contable, al igual que el Impuesto al Valor

Agregado y la Retención en la fuente, de esta manera ejecuta a cabalidad con la Ley de Equidad Tributaria para no tener problemas con el Fisco.

### **2.3.3 Código de trabajo**

Es un marco jurídico que regula las relaciones entre el empleador y trabajadores, que se deberá aplicar en las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Cubre a todos los trabajadores sin importar la forma de contratación, establece los derechos y obligaciones que tiene el empleador hacia el trabajador y viceversa a fin de que mantengan un ambiente laboral para el desarrollo de las actividades, el código establece que los sueldos y salarios se estipularán libremente, pero que en ningún caso podrán ser inferiores a los mínimos legales establecidos. Establece que las jornadas sean de ocho horas diarias, salvo disposición de la ley entre las que están jornadas especiales, normales y nocturnas; los descansos obligatorios y las vacaciones a las cuales tienen derechos los trabajadores.

### **2.4 Idea a Defender**

La ejecución de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda. Cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2016, permitirá el mejoramiento de la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de las operaciones.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 Modalidad de la Investigación

El presente trabajo investigativo es Correlacional, porque manipula dos tipos de variables, dependiente e independiente, y a través de la unión de ellas se generan causas y efectos relacionados al problema por el cual se ejecuta este trabajo. Es por ello que las dos variables objeto de estudio marcan trazabilidad en la relación que las dos mantienen.

### 3.2 Tipos de investigación

Los tipos de investigación que se emplean dentro de este trabajo se los divide de la siguiente manera:

Según el contexto de generación del conocimiento:

**Aplicada:** Se emplea este tipo de investigación para resolver los problemas administrativos que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Cía. Ltda. Del cantón Cumandá, basándose en hechos reales de los entornos externo e interno que envuelven a la entidad sujeto de estudio.

Según las fuentes de información para generar conocimiento:

**Documental:** Este tipo de investigación es aplicada al buscar fuentes primarias y secundarias de información, para generar un marco sustentable para la investigación, y sea empleada como guía para llevar a cabo un trabajo adecuado y sistemático de auditoría de gestión.

**De campo:** Dentro de este tipo de investigación se obtendrá la información requerida de la empresa para realizar el análisis correspondiente de la gestión de la Cooperativa. En este tipo de investigación participarán: el gobierno corporativo y empleados de la institución.

### 3.3 Métodos de investigación

**Deductivo:** Este método se lo empleará para justificar la información recopilada para el sustento en el desarrollo de la misma, de tal manera que las ideas puedan ir de lo más general hacia lo más específico.

**Inductivo:** En este método científico se obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Este es el método más usual que se basa en cuatro etapas básicas: observación y registro de los hechos, análisis y clasificación de los hechos, derivación inductiva de generalización, y contrastación.

### 3.4 Metodología de investigación

La investigación se realizará mediante el enfoque cualitativo y cuantitativo.

**Cualitativo:** Se la utiliza para analizar las particularidades de la Institución, y a través de técnicas e instrumentos describir las situaciones de deficiencia encontradas dentro de los procesos que se realiza dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito “Lucha Campesina” Ltda.

**Cuantitativo:** Se la emplea para cuantificar el impacto que poseen las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, que se encuentran luego de un análisis situacional a la entidad.

### 3.5 Técnicas de investigación

**Observación:** Es la técnica de recogida de la información que consiste básicamente, en observar, acumular e interpretar las actuaciones, comportamientos y hechos de las personas u objetos, tal y como las realizan habitualmente.

**Entrevista:** Una entrevista es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar.

**Encuesta:** Es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

### **3.6 Instrumentos de investigación**

**Guía de observación:** Es el formato que contiene los objetivos de la investigación plasmados en parámetros, factores, aspectos o elementos a ser observados en su comportamiento. En la investigación se la empleará para obtener el conocimiento preliminar de la cooperativa.

**Guía de entrevista:** Este formato contiene preguntas abiertas y cerradas para definir las variables de estudio, contextualizar el problema y plantear los objetivos de investigación. Esta entrevista será aplicada directamente al gerente de la entidad, para obtener información relevante sobre las actividades de la cooperativa y encontrar sus falencias en las operaciones.

**Cuestionario:** Para evidencias, la técnica de la encuesta personal se utilizará por medio de cuestionarios estructurados con preguntas cerradas dicotómicas, de múltiple selección.

### **3.7 Población y muestra**

Para la población y muestra del presente trabajo de investigación se toma en cuenta la nómina de Talento Humano existente dentro de la entidad financiera. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Cía. Ltda., cuenta a su disposición con 26 empleados dentro de su casa matriz en el cantón Cumandá. Ellos se encuentran divididos entre el gobierno corporativo (19) y otros empleados de la agencia matriz (7) que ayudan al crecimiento de la institución.

Al tratarse de una población reducida, se tomará como muestra el número total de empleados (veinte y seis) para realizar los respectivos análisis.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TITULO**

Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda, cantón Cumandá, provincia Chimborazo, periodo 2017.

### **4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**



#### 4.2.1 ARCHIVO PERMANENTE



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
**LUCHA CAMPESINA**  
*"Ahorrar es sembrar"*

<b>ENTIDAD:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda,
<b>DIRECCIÓN:</b>	Abdón Calderón entre 9 de octubre y Gómez Rendón
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	Auditoría de gestión
<b>PERIODO:</b>	2017



## SECCIÓN 1: INFORMACIÓN GENERAL DE CARÁCTER HISTÓRICO

### HISTORIA DE LA ENTIDAD



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
**LUCHA CAMPESINA**  
"Ahorrar es sembrar"

Gráfico  
8:  
Logo de  
la  
Coo

perativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., 2018)

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. se encuentra ubicada en el Cantón Cumandá, Provincia de Chimborazo y fue creada mediante Acuerdo Ministerial No. 0747 del 21 de mayo de 1998, nace de un proceso organizativo de 26 comunidades rurales de la zona del Cantón Cumandá (Chimborazo) y del Cantón Chillanes (Bolívar) a partir del proyecto de supervivencia infantil, ejecutado por la Iglesia de Riobamba en 1995 y financiado por CRS de Estados Unidos; el proyecto estuvo dirigido a 3 ejes de acción: apoyo al mejoramiento de la salud de las madres embarazadas, salud de los niños y mejoramiento de la alimentación, recibió financiamiento para entrega de créditos de hasta cinco mil sucres, dirigidos a grupos de mujeres, para desarrollar actividades de crianza de pollos, chanchos y otras agrícolas. Este proyecto tuvo una duración de 4 años desde 1993 a 1997. Una vez concluido, no se contaba con responsables para la recuperación de créditos entregados, y se necesitaba de una figura legalmente constituida por lo que se establece la Cooperativa Lucha Campesina que empieza a operar legalmente.

La oficina principal fue fundada en Cumandá, funcionaban en un espacio físico asignado por la Iglesia, posteriormente arrendaban otro lugar, hasta que finalmente adquieren un terreno y construyen el edificio de la entidad, mediante aportes de los socios de las utilidades generadas año tras año. Durante el primer semestre del año 2009 se terminó la construcción del cuarto piso. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., 2016, p.32)



## LISTADO DE PERSONAL

El personal que labora dentro de la cooperativa asciende a 22 empleados como se detalla a continuación:

**Tabla 5:** *Listado del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.*

N°	NOMBRES	CARGO
1	Carguaytongo Silva Jhonnatan Fabián	Auditor Interno
2	Ortiz Moreta Néstor Luciano	Gerente Subrogante
3	Villagómez Rivera Valeria Vanessa	Contadora
4	Morales Murillo Gladys Marlene	Asistente Contable 1
5	Lema Gavidia María Mercedes	Asistente Contable 2
6	Procel León Silvana Jackeline	Recibidor Pagador
7	Vimos Benalcázar Susana Alexandra	Administrador de Riesgo
8	Loja Ojeda Mayra Verónica	Asistente de Auditoría
9	Abarca Sigcho Freddy Augusto	Jefe de Marketing
10	Bone Jiménez María Alexandra	Jefe de Tecnología
11	Velasco Vinueza Segundo Augusto	Asistente de Sistemas
12	Espinoza Vallejo Alexander	Soporte Técnico
13	Uzhca Sangacha Alba Inés	Oficial de Cumplimiento
14	Sisa Lucero María Elizabeth	Supervisor Operativo
15	Yánez Concha Cinthya Lissette	Asistente Operativo
16	Morocho Remache José Luis	Oficial de Cobranzas
17	Beltrán Gonzales Rosa Janet	Secretaria C.A



---

18	Andrade Silva Mónica Zoraya	Jefe Agencia Matriz
19	Ávila Nájera Wilson Néstor	Oficial de Crédito
20	Valdivieso Fiallos Roberto Carlos	Oficial de Crédito
21	Alarcón Vera Jéssica Evelyn	Oficial de Capacitaciones
22	Pérez Flores Álvaro Andrés	Recibidor Pagador

---

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., 2016)

**Elaborado por:** Deysi Leonor Ibarra Rea

## **SECCIÓN II: MARCO LEGAL**

### **Normativa**

- Constitución
- Ley y Reglamento
- Normativa Interna
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Codificación de resoluciones
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Código de Trabajo

### **Sector Financiero Popular y Solidario**

- Resoluciones del Sector Financiero Popular y Solidario
- Oficios SFPS
- Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario
- Junta de Política y Regulación Monetaria
- Catalogo Único de Cuentas
- Formularios y Formatos (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018).



#### 4.2.2 ARCHIVO CORRIENTE



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
**LUCHA CAMPESINA**  
*"Ahorrar es sembrar"*

<b>ENTIDAD:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda,
<b>DIRECCIÓN:</b>	Abdón Calderón entre 9 de octubre y Gómez Rendón
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	Auditoría de gestión
<b>PERIODO:</b>	2017



# CONOCIMIENTO PRELIMINAR

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR**  
**INDICE DE PAPALES DE TRABAJO**  
**PERIODO: 2017**

**IPT**  
**1/1**



<b>Nombre de cédula</b>	<b>Tipo de cédula</b>	<b>Índice Alfabético</b>
Índice de Papeles de Trabajo	Descriptiva	<b>IPT</b>
Visita Preliminar	Descriptiva	<b>VP</b>
Entrevista Preliminar	Descriptiva	<b>EP</b>
Narrativa de visita preliminar	Descriptiva	<b>NVP</b>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH/LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR**  
**VISITA PRELIMINAR**  
**PERIODO: 2017**

**VP 1/4**



**Fecha de inicio:** 02/12/2018

**Fecha de término:** 16/01/2019

**DATOS**

<b>Nombre de la entidad:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.
<b>Dirección:</b>	Abdón Calderón entre 9 de Octubre y Gómez Rendón
<b>Provincia:</b>	Chimborazo
<b>Cantón:</b>	Cumandá
<b>Teléfono:</b>	032326161 / 032327189
<b>E-mail:</b>	www.coacluchacampesina.fin.ec

**FILOSOFÍA EMPRESARIAL**

**Misión:**

Somos parte del sistema financiero popular y solidario, impulsamos el desarrollo socio económico de la zona a través de la aplicación de principios cooperativos, ofertando servicios financieros oportunos y de calidad, que permitan satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes, contribuyendo en la mejora de su calidad de vida (Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., 2016, p.47).

**Visión:**

Al 2019 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina consolidará su posición financiera, con solidez y confianza, con una innovadora infraestructura tecnológica y un equipo de trabajo eficiente y comprometido con los objetivos institucionales, que permitan alcanzar un crecimiento sostenible siendo el mejor aliado de nuestros socios y clientes. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., 2016, p.48).

<b>ELABORADO POR:</b>	DLIR	<b>FECHA:</b>	09/01/2019
<b>REVISADO POR:</b>	LGMCH/LAOH	<b>FECHA:</b>	22/01/2019



### Valores Corporativos:

Para el cumplimiento de la Misión y el logro de la Visión la Cooperativa ha establecido como guías de conducta de todos quienes hacen la institución los siguientes valores:

- **Responsabilidad:** Cumpliendo nuestro trabajo a cabalidad. Según las normas y políticas de nuestra institución. Actuamos con responsabilidad en la administración de los recursos de nuestros socios.
- **Transparencia:** Trabajar con honestidad siendo claros con toda la información.
- **Solidaridad:** La cooperativa brinda apoyo moral y económico a sus socios y a la comunidad, cooperación y ayuda al crecimiento de las personas y/o departamentos que participan en un determinado proyecto o actividad.
- **Respeto:** Aceptar la diversidad étnica y cultural, sus manifestaciones, así como las opiniones de los miembros de la entidad, socios, ciudadanos y demás grupos de interés, a fin de crear relaciones que permitan mantener un buen ambiente de trabajo y la consecución de objetivos en todos los ámbitos.
- **Confianza:** Animar a que las personas, los equipos y los líderes tengan la capacidad de escuchar activamente los sentimientos de otra persona, así como expresar los propios en un clima de mutua confianza en la honestidad de cada uno.
- **Compromiso:** Identificarse con la institución y los socios a fin de contribuir al crecimiento y posicionamiento de la Cooperativa y a apoyar las iniciativas productivas de los socios, mediante el trabajo y esfuerzo continuo para apoyar la inclusión y el desarrollo integral del país.

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH/LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR**  
**VISITA PRELIMINAR**  
**PERIODO: 2017**

**VP 3/4**



- **Honestidad:** Actuar con integridad, ética y transparencia, sin ocultar información, ni incurrir en acciones indebidas que afectan la gestión e imagen institucional.
  
- **Integración:** Desarrollar la capacidad interna de organizar la personalidad (mente y cuerpo) coordinada y armonizada promoviendo que los equipos y el sistema en general se organicen en una totalidad integrada, para que los valores, creencias y comportamientos declarados sean coherentes con las intenciones y las conductas de los miembros de la institución.
  
- **Creatividad:** Desarrollar y expresar nuevas ideas y convertirlas en realidades prácticas e innovadoras (Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., 2016, pp.47-50).

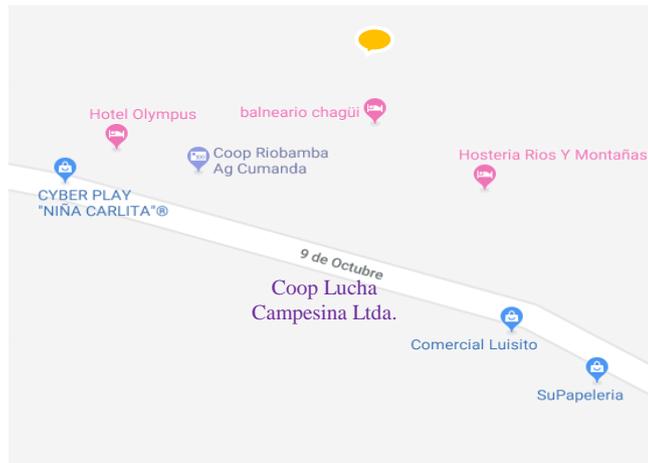
### **UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina se encuentra ubicado en el cantón Cumandá provincia de Chimborazo. La dirección actual es: Abdón Calderón entre 9 de octubre y Gómez Rendón. Y sus números telefónicos son: 032326161/032327189 la ubicación de la cooperativa se muestra a continuación:

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH/LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR**  
**VISITA PRELIMINAR**  
**PERIODO: 2017**

**VP 4/4**



**Gráfico 9:** Ubicación Geográfica

**Fuente:** (Google, 2019)

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

## **NIVELES DE AUTORIDAD**

El organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., se encuentra formalmente establecido y consta con diferentes niveles jerárquicos dentro de la organización como son:

- a) Nivel Directivo
- b) Nivel Intermedio
- c) Nivel Operativo

Por lo cual el organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. cuenta con diversas líneas de autoridad, responsabilidades y comunicación existentes en las diferentes áreas de la cooperativa y estas se desarrollen adecuadamente los principales procesos que se realizan en la misma. El organigrama se encuentra ubicado dentro del Archivo Permanente.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH/LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR  
ENTREVISTA PRELIMINAR  
PERIODO: 2017

EP 1/5



**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“LUCHA CAMPESINA” CÍA. LTDA., CANTÓN CUMANDÁ, PROVINCIA DE  
CHIMBORAZO**

**NOMBRE:** Econ. Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe  
**CARGO:** Gerente General  
**FECHA:** 27 de noviembre de 2018  
**HORA:** 08H00  
**LUGAR:** Instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.

**OBJETIVO:** Obtener datos generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Cía. Ltda., para crear los papeles de la fase de conocimiento preliminar de la auditoría de gestión a la entidad antes mencionada.

**1. ¿Qué servicios y productos que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Cía. Ltda.?**

Los principales productos son: peque cuenta, ahorro futuro, ahorro a la vista, créditos sobre pólizas, Crediflash, microcrédito e inversiones a plazo fijo; y los servicios que ofrece son: pago de Bono de Desarrollo Humano, matriculación vehicular, traspaso de dominio, planillas al IESS, giros de Servipagos, Delgado Travel, Money Gram, Ria, Western Union, y transferencias interbancarias.

**2. ¿Cuál es la estructura que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito “¿Lucha Campesina” Ltda., para su funcionamiento?**

La entidad financiera posee un organigrama estructural, donde constan las diferentes dependencias que ayudan a que el personal conozca el nivel jerárquico. De esta manera también se trata de que con ello mejore la comunicación interna que es una debilidad de la entidad. ●

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH/LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR**  
**ENTREVISTA PRELIMINAR**  
**PERIODO: 2017**

**EP 2/5**



- 3. ¿Existen descripciones de procesos y diagramas de flujo que indiquen cual es el procedimiento a seguir, por lo menos en los procesos clave con los que cuenta la entidad?**

Los empleados por antigüedad son los encargados de difundir cual es el proceso a seguir dentro de cada departamento, y cualquier inquietud dentro de los procesos se busca solución en ellos.

- 4. ¿Cuál es el Organismo de control y la base legal que norma a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Cía. Ltda.?**

La cooperativa es una entidad del sector financiero nacional, regulado por la Intendencia de Economía Popular y Solidaria, y la base legal a la que se rige es la emitida por la institución antes mencionada, además de la reglamentación interna de la institución.

- 5. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Cía. Ltda., ¿cuenta con una planificación estratégica y cuál es su plazo de vigencia?**

Existe el documento de planificación estratégica pero no se encuentra actualizado, el que se posee es la planificación dentro del periodo 2014-2016, es decir la planeación de la entidad se la hace a largo plazo que son tres años.

- 6. ¿Dentro de la Cooperativa se han elaborado planes operativos anuales para cada área de la entidad financiera para garantizar que las actividades sean eficientes y eficaces?**

Lamentablemente, esta institución no elabora planes operativos debido a la inestabilidad en el nivel directivo, entonces se dificulta la planificación, por el corto tiempo que asumen el cargo los gerentes y directivos.

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH/LAOH	FECHA:	22/01/2019



**7. La misión, visión y valores corporativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Cía. Ltda., ¿están alineados a sus objetivos organizacionales?**

Se ha definido la cultura organizacional dentro de la cooperativa, observando los objetivos planificados y estableciendo metas para alcanzar, pero no se ha realizado un proceso de evaluación para determinar el cumplimiento de objetivos, misión y visión. ●

**8. ¿Se utilizan indicadores de gestión para la evaluación de los elementos de la gestión en la entidad cooperativista?**

Los indicadores que se elaboran son los financieros y los requeridos por el ente regulador de la institución●

**9. ¿Se ha evaluado la eficiencia de los colaboradores que laboran dentro de la cooperativa?**

Dentro de la cooperativa se evalúa el desempeño general de la cooperativa, pero a nivel departamental se realizan informes de gestión que no cuentan con sustentos adecuados que informen sobre la evaluación del desempeño de los empleados que conforman el equipo de trabajo. ●

**10. ¿Se evalúa constantemente el nivel de colocación y captación y los servicios financieros de acuerdo a lo presupuestado?**

Se aplica indicadores financieros que reporten la eficiencia y eficacia en el proceso clave de nuestra cooperativa.

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH/LAOH	FECHA:	22/01/2019



**11. ¿Cómo se mide el nivel de satisfacción de los clientes dentro de la cooperativa?**

Solo medimos el nivel de satisfacción de nuestros socios a través del porcentaje de incremento de clientes.

**12. ¿Se han definido valores éticos que definan una conducta adecuada dentro y fuera de la institución?**

Existe un código de ética que se ha dado a conocer a los empleados y directivos, pero debido que existen personas que buscan intereses personales en la cooperativa se presentan conductas anti éticas y además que generan un ambiente laboral inadecuado, que llegaría tal vez en un futuro a perjudicar nuestra imagen.

**13. ¿Se cuenta con una evaluación periódica de los riesgos que pueden afectar a las actividades de la entidad?**

Se ha conformado grupos de trabajo para poder determinar una matriz de análisis interno y externo, y a través de socialización se ubican algunos riesgos, pero no se los valora por lo que prácticamente este proceso sería completamente nulo.

**14. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., ¿tiene actividades que demuestran su responsabilidad con el medio ambiente?**

Si, dentro de las actividades que cumple la institución es mostrar su vínculo con la sociedad y con el medio ambiente, es por eso que año tras año se trata de ejecutar actividades que afiancen estos compromisos.

**15. ¿La efectividad de la entidad se procura adquirirla con constantes procesos de mejora continua?**

No, la cooperativa no ha sido sometida a procesos de mejora continua, solo se ha tratado de analizar su ambiente interno y externo.

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH/LAOH	FECHA:	22/01/2019



**16. ¿Se han ejecutado auditorías de gestión en los últimos cinco años en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Cía. Ltda.?**

Si se han realizado auditorias de gestión, por parte del departamento de auditoría interna de la empresa, y también se ha dado apertura a estudiantes para que efectúen procesos de evaluación como parte de proyectos de investigación.

**17. ¿Se dan seguimiento a las recomendaciones efectuadas por el auditor interno?**

No existe un Plan de mejoras por lo que no se verifican el cumplimiento de todas las recomendaciones. ●

**Marcas utilizadas**

● Nudo

crítico

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH/LAOH	FECHA:	22/01/2019



**RAZÓN SOCIAL:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.

**SECTOR:** Financiero- Economía Popular y Solidaria

**REPRESENTANTE LEGAL:** Econ. Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe

**DIRECCIÓN:** Abdón Calderón entre 9 de octubre y Gómez Rendón

**TELÉFONO:** 032-326-161/032-327-189

### CÉDULA NARRATIVA DE VISITA PRELIMINAR

El motivo principal de realizar la visita preliminar es contar con datos históricos de la cooperativa que es objeto de estudio. Por lo cual se acudió a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., siendo las 10:00 de la mañana del día 28 de noviembre del año 2018.

Luego de conversar con el gerente general de la entidad, el Econ. Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe, se identificó varios puntos importantes a ser analizados como parte de la información preliminar para la ejecución de la auditoría de gestión.

La infraestructura que posee la cooperativa es un edificio de 4 pisos donde se ubican las oficinas de las diversas áreas que la conforman. La oficina principal fue fundada en Cumandá, funcionaban en un espacio físico asignado por la Iglesia, posteriormente arrendaban otro lugar, hasta que finalmente adquieren un terreno y construyen el edificio de la entidad, mediante aportes de los socios de las utilidades generadas año tras año. Durante el primer semestre del año 2009 se terminó la construcción del cuarto piso. Se puede observar que, para los servicios financieros que brinda la entidad, las instalaciones con las que cuenta son las adecuadas porque satisface las necesidades de los clientes.

Los servicios ofertados por la cooperativa Lucha Campesina, son: **Recaudación de Servicios:** Pago de Desarrollo Humano, Matriculación vehicular, Traspaso de Dominio, Planillas de IESS, Cancelación Prestamos IESS, Pago de planilla de luz, Pago de Planillas Telefónicas, Recargas telefónicas Claro y Movistar, Pago de Tarjetas de Crédito, Pago de

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH/LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**



**NVP**  
**2/2**

**RAZÓN SOCIAL:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.

**SECTOR:** Financiero Economía Popular y Solidaria

**REPRESENTANTE LEGAL:** Econ. Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe

**DIRECCIÓN:** Abdón Calderón entre 9 de octubre y Gómez Rendón

**TELÉFONO:** 032-326-161/032-327-189

Pensiones Alimenticias SUPA, Recaudación de impuestos SRI, Depósitos Banco Pichincha, Pagos De pratti, Pagos Yanbal, Esika, Avon. **Pago de Remesas:** Giros Servipagos, Delgado Travel, Money Gram, Ria, Western Union, Cogiros. **Transferencias Interbancarias:** Ahora usted puede realizar transferencias bancarias a cualquier Banco y Cooperativa de nuestro país. La forma más rápida y segura.

Uno de los aspectos positivos de la cooperativa según manifiesta el Gerente, es ser un ente de desarrollo socio económico para la zona de cobertura que ha sido marginada; el principal aspecto negativo que le afectado a la institución es el índice de morosidad que actualmente está afrontando. Su grupo meta está orientado a los agricultores, ganaderos, comerciantes, constructores y artesanos de Cumandá, Bucay y San Carlos. Cuenta con 3 puntos de atención (matriz y dos oficinas), Se presenta el organigrama y algunos otros documentos como misión, visión y valores, que se encuentran visibles dentro de las instalaciones de la empresa. Las principales ventajas comparativas de la cooperativa frente a sus competidores constituyen la zona de cobertura, que es una zona poco atendida por la banca formal, así como la imagen y posicionamiento que actualmente tienen y la principal desventaja comparativa es el poco o casi nulo acercamiento con organismos de apoyo que les permitan fortalecerse y conseguir financiamiento para poder colocarlo.

Siendo las 13h00 de la tarde se finaliza, la visita preliminar a la institución, y se procede a solicitar la autorización firmada para iniciar el proceso de auditoría de gestión.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH/LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>



# PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH/LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO**  
**PERIODO: 2017**

**IPT 1/1**

<b>Nombre de cédula</b>	<b>Tipo de cédula</b>	<b>Índice Alfabético</b>
Índice de Papeles de Trabajo	Descriptiva	<b>IPT</b>
Programa general de auditoría de gestión	Descriptiva	<b>PG</b>
Propuesta de trabajo	Descriptiva	<b>PT</b>
Carta de aceptación	Descriptiva	<b>CA</b>
Contrato de auditoría	Descriptiva	<b>CNA</b>
Orden de trabajo	Descriptiva	<b>OT</b>
Notificación de inicio de auditoría	Descriptiva	<b>NA</b>
Oficio de designación de equipo de auditoría	Descriptiva	<b>DE</b>
Solicitud de información	Descriptiva	<b>SI</b>
Memorando de planificación	Descriptiva	<b>MP</b>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH/LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PERIODO: 2017**

**PG 1/2**

**OBJETIVO GENERAL:**

Ejecutar la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda. Cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2017, a través de la aplicación de procedimientos para el mejoramiento de la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de las operaciones.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Evaluar el control interno dentro de la entidad financiera por medio del uso de cuestionarios, para conocer su nivel de confianza y riesgo.
- Analizar la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de la gestión efectuada en la institución, a través de la aplicación de indicadores para identificar los puntos críticos que afectan a la cooperativa.
- Presentar la respectiva opinión de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones que ayuden a la empresa al cumplimiento de sus objetivos y a una adecuada toma de decisiones.

N°	PROCEDIMIENTO	REF PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Elabore índice de papeles de trabajo	<b>IPT</b>	<b>DLIR</b>	27/11/2018
2	Elabore hojas de marcas	<b>HM</b>	<b>DLIR</b>	27/11/2018
3	Realice visita preliminar	<b>VP</b>	<b>DLIR</b>	27/11/2018
4	Entreviste al gerente general	<b>EP</b>	<b>DLIR</b>	27/11/2018
5	Elabore narrativa de visita preliminar	<b>NVP</b>	<b>DLIR</b>	28/11/2018
6	Elabore programa general de auditoría de gestión	<b>PG</b>	<b>DLIR</b>	30/11/2018
8	Redacte propuesta de trabajo	<b>PT</b>	<b>DLIR</b>	30/11/2018

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH/LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PERIODO: 2017**

**PG 2/2**

9	Reciba carta de aceptación	<b>CA</b>	<b>DLIR</b>	03/12/2018
10	Elabore el contrato de auditoría	<b>CTA</b>	<b>DLIR</b>	04/12/2018
11	Reciba orden de trabajo	<b>OT</b>	<b>DLIR</b>	05/12/2018
12	Otorgue notificación de inicio de auditoría	<b>NA</b>	<b>DLIR</b>	06/12/2018
13	Elabore oficio de designación de equipo de auditoría	<b>DE</b>	<b>DLIR</b>	07/12/2018
14	Redacte solicitud de información	<b>SI</b>	<b>DLIR</b>	10/12/2018
15	Realice memorando de planificación	<b>MP</b>	<b>DLIR</b>	13/01/2018
16	Elabore programa específico de auditoría	<b>PGA</b>	<b>DLIR</b>	16/12/2018
17	Efectúe ejecución de auditoría de gestión	<b>EA</b>	<b>DLIR</b>	15/01/2019
18	Redacte la notificación de lectura de informe	<b>NL</b>	<b>DLIR</b>	18/01/2019
19	Redacte Informe final de auditoría	<b>IAG</b>	<b>DLIR</b>	21/01/2019
20	Elabore Carta de aceptación del informe de auditoría	<b>CAI</b>	<b>DLIR</b>	22/01/2019

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH/LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**PROPUESTA DE TRABAJO**  
**PERIODO: 2017**

**PT 1/4**

Cumandá, 30 de noviembre de 2018

Econ.

Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA.**

Presente.

De mi consideración:

Para empezar, auguro éxitos en las funciones que tiene a bien desempeñar dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. A fin de cumplir con un requisito fundamental, previo a la obtención del título profesional, me permito plantear la siguiente propuesta de trabajo referente al servicio profesional de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., del cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2017.

La propuesta que mejorará el desempeño en las actividades de la entidad financiera es:

**OBJETIVO GENERAL:**

Ejecutar la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda. Cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2017, a través de la aplicación de procedimientos para el mejoramiento de la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de las operaciones.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Evaluar el control interno dentro de la entidad financiera por medio del uso de cuestionarios, para conocer su nivel de confianza y riesgo.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH/LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**PROPUESTA DE TRABAJO**  
**PERIODO: 2017**

**PT 2/4**

- Analizar la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de la gestión efectuada en la institución, a través de la aplicación de indicadores para identificar los puntos críticos que afectan a la cooperativa.
- Presentar la respectiva opinión de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones que ayuden a la empresa al cumplimiento de sus objetivos y a una adecuada toma de decisiones.

**NATURALEZA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

La naturaleza de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., comprende:

- Control Interno
- Gestión de la entidad
- Cumplimiento de la normativa
- Revisión de los procesos clave

**ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

El alcance del presente trabajo de investigación es la evaluación de la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de las operaciones de la institución, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

**RECURSOS MATERIALES**

*Tabla 6: Recursos materiales*

CANT.	DESCRIPCIÓN	V. UNIT.	V. TOTAL
4	Resmas de papel bond	\$ 3.75	\$ 15.00
1	Lápiz bicolor	\$ 1.00	\$ 1.00
1	Empastado	\$ 10.00	\$ 10.00
3	Anillados	\$ 2.00	\$ 6.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 33.20</b>
<b>Elaborado</b>		<b>por:</b>	Deysi

Ibarra

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH/LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**PROPUESTA DE TRABAJO**  
**PERIODO: 2017**

**PT 3/4**

**EQUIPO DE TRABAJO**

*Tabla 7: Equipo de trabajo*

NOMBRE	CARGO
Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez	Supervisor
Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo	Jefe de equipo
Deysi Leonor Ibarra Rea	Auditora

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

<b>ETAPAS TRABAJO TITULACIÓN</b>	<b>MES 1</b>				<b>MES 2</b>				<b>MES 3</b>				<b>MES 4</b>			
	<i>SI</i>	<i>S2</i>	<i>S3</i>	<i>S4</i>												
<i>DISEÑO: Presentación y aprobación del proyecto de investigación</i>																
<i>REVISIÓN: Desarrollo del capítulo uno y capítulo dos</i>																
<i>EJECUCIÓN: Desarrollo de la metodología y diseño de investigación para la obtención de resultados que permitan tomar decisiones en el diseño de la propuesta</i>																
<i>RESULTADOS: Desarrollo del capítulo cuatro, conclusiones, referencias bibliográficas, anexos y preparación del material para la defensa del trabajo de titulación</i>																

**Gráfico 10:** Cronograma de actividades

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

**METODOLOGÍA UTILIZADA**

Para la ejecución del presente trabajo de investigación, se analizará la información solicitada a la entidad. Se evaluará el control interno a través de cuestionarios basados en la metodología COSO III, con el propósito de conocer las debilidades dentro de este parámetro importante de la empresa, que permite conocer el nivel de confianza y riesgo dentro de la entidad.

<b>ELABORADO POR:</b>	DLIR	<b>FECHA:</b>	09/01/2019
<b>REVISADO POR:</b>	LGMCH/LAOH	<b>FECHA:</b>	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**PROPUESTA DE TRABAJO**  
**PERIODO: 2017**

**PT 4/4**

Posteriormente, a través de la matriz, de análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, se analizará el entorno que envuelve el desarrollo de las operaciones. Se aplicará indicadores de gestión para evaluar los niveles de eficiencia Eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de las operaciones que realiza la cooperativa, de esta manera se podrá dar una opinión que recoja recomendaciones para las deficiencias encontradas y sustentadas con evidencias.

---

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez  
**SUPERVISOR**

---

Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo  
**JEFE DE EQUIPO**

---

Deysi Leonor Ibarra Rea  
**AUDITORA**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH/LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**CARTA DE ACEPTACIÓN**  
**PERIODO: 2017**

**CA**  
**1/1**

Cumandá, 03 de diciembre de 2018

Ing.  
Luis Gonzalo Merino Chávez  
**SUPERVISOR DE AUDITORÍA**  
Presente.

De mi consideración:

Con la presente, es grato para mí comunicar a usted, que tras un proceso de revisión y análisis en reunión con el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., del cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, se procede a la aprobación y/o autorización de la propuesta de servicios emitida por la auditora Deysi Leonor Ibarra Rea, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado para que se pueda ejecutar el trabajo de auditoría de gestión en la institución a la cual represento, recordando que la información que se proporcione debe ser utilizada adecuadamente.

La propuesta aceptada es: AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA., CANTÓN CUMANDÁ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2017.

Comunico para todos los fines pertinentes.

Atentamente,

---

Econ. Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA.**

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH/LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**CONTRATO DE AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**CTA**  
**1/2**

**Contrato de Auditoría de Gestión**

Comparecen a la celebración del presente contrato por una parte la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., domiciliada en el cantón Cumandá, con RUC: 0690075113001, representada por el Econ. Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe a quien en adelante y para efectos del presente contrato se le denominará como CONTRATANTE; y por la otra parte la señora: Ibarra Rea Deysi Leonor con C.I.: 060364378-4, con domicilio principal en el cantón Cumandá, a quién en adelante se le denominará CONTRATISTA INDEPENDIENTE; han celebrado el presente contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría de Gestión bajo las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: Objeto.** - La CONTRATISTA INDEPENDIENTE se obliga a cumplir la labor de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., por el periodo económico 2017, de acuerdo a lo establecido por la Ley y en conformidad con lo presentado a la institución en el mes de noviembre del año 2018.

**SEGUNDA: Duración.** - El presente contrato tendrá una vigencia de cuatro (4) meses, comprendidos entre el mes de noviembre de 2018 al mes de febrero 2019, tiempo en el cual se evaluará las operaciones realizadas entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2017. No obstante, la CONTRATISTA INDEPENDIENTE continuará ejerciendo su trabajo sin solución de continuidad hasta tanto no sea expresamente notificada la intención del CONTRATANTE de dar por terminado el presente contrato y en todo caso de conformidad con lo estipulado en la cláusula novena de este escrito.

**TERCERA: Valor y Forma de Pago.** - El CONTRATANTE no reconocerá a la CONTRATISTA INDEPENDIENTE en forma económica, puesto que es parte de una actividad académica, en lugar del precio monetario, la empresa se compromete a entregar un certificado de experiencia al término de la ejecución de la auditoría de gestión, por la valiosa información entregada por la CONTRATISTA INDEPENDIENTE.

**CUARTA: Designaciones.** - Para el adecuado cumplimiento de funciones, la CONTRATISTA INDEPENDIENTE designa a las personas que deben cumplir con las obligaciones que por este contrato se asume, las cuales deben llenar los requisitos que para este tipo de funcionarios exige la Ley; entre estas personas y el CONTRATANTE no existirá ninguna relación de carácter laboral, y por ende, el compromiso adquirido es responsabilidad exclusiva de la CONTRATISTA INDEPENDIENTE.

**QUINTA: Obligaciones de Contratante.** - Además de las obligaciones derivadas del presente contrato, el CONTRATANTE se compromete a:  
Prestarle toda la colaboración que solicite la CONTRATISTA INDEPENDIENTE facilitándoles todos los documentos e informes que se requieran para el correcto cumplimiento de las funciones. En caso de documentos que deban ser revisados y/o certificados por la

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH/ LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**CONTRATO DE AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**CTA**  
**1/2**

CONTRATISTA INDEPENDIENTE para su posterior presentación a entidades oficiales o particulares.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH/LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**CONTRATO DE AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**CTA**  
**2/2**

El CONTRATANTE se obliga a entregar dichos documentos a la CONTRATISTA INDEPENDIENTE con no menos de cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento para su presentación.

**Parágrafo:** en caso de incumplimiento de las obligaciones mencionadas por parte del CONTRATANTE, la CONTRATISTA INDEPENDIENTE, no será responsable de la demora en la presentación de los informes requeridos, además de que se puede dejar constancia de las salvedades que consideren oportunas y quedando absolutamente libres de responsabilidad en caso de omisiones u errores en el caso de que el CONTRATANTE haya incurrido al diligenciar los documentos respectivos.

**SEXTA: Obligaciones de la Contratista Independiente.** - La CONTRATISTA INDEPENDIENTE se obliga única y exclusivamente a cumplir con lo estipulado en las labores descritas en la propuesta presentada al CONTRATANTE y que corresponden a la Auditoría de gestión.

**SÉPTIMA: Lugar de Prestación del Servicio.** - El servicio profesional contratado se prestará en el cantón Cumandá, Abdón Calderón entre 9 de Octubre y Gómez Rendón.

**OCTAVA: Domicilio Contractual.** - Para todos los efectos las partes acuerdan que el domicilio sea en el cantón Cumandá.

**NOVENA: Terminación del contrato.** - Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula segunda de este documento, el Contratante podrá dar por terminado este contrato en forma unilateral sujetándose a los siguientes parámetros: Antes del cumplimiento del plazo inicial de cuatro (4) meses pactados, en caso de incumplimiento de las funciones atribuidas, el CONTRATANTE debe notificar por escrito, con no menos de treinta (días) calendario de anticipación a la fecha efectiva de dicha terminación.

**DÉCIMA: Dotaciones y Recursos.** - El CONTRATANTE facilitará a su coste al CONTRATISTA INDEPENDIENTE, el espacio físico, así como los elementos y herramientas requeridas para ejecutar sus labores.

**DÉCIMA PRIMERA: Autonomía de la Contratista Independiente.** - En desarrollo del presente contrato, la CONTRATISTA INDEPENDIENTE actúa como tal, con total libertad, autonomía técnica y directiva.

**DÉCIMA SEGUNDA: OTROS.** - Las partes dejan constancia de que, por razón de definición de los esquemas operativos, este contrato se firma en la fecha. Para constancia se firma en el cantón Cumandá, a los cuatro (04) días del mes de diciembre de 2018.

---

Econ. Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe  
**GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO LUCHA**

---

Deysi Leonor Ibarra Rea  
**AUDITORA  
CAMPESINA LTDA.**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH/ LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**ORDEN DE TRABAJO**  
**PERIODO: 2017**

**OT**  
**1/1**

Cumandá, 05 de diciembre de 2018

Sra.  
Deysi Leonor Ibarra Rea  
**AUDITORA**  
Presente.

De mi consideración:

Al presentar toda la información requerida, considerando que la entidad también ha aceptado su solicitud para realizar en ella su proyecto de titulación con el tema: AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA., DEL CANTÓN CUMANDÁ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2017. Es por ello que, se emite la orden de trabajo para iniciar con la ejecución de este trabajo.

Sin nada más que acotar,

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez  
**SUPERVISOR**

**DE**

**EQUIPO**

**DE**

**AUDITORÍA**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH/ LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**NOTIFICACIÓN INICIO DE AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**NA**  
**1/1**

Cumandá, 06 de diciembre de 2018

Econ.

Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA.**

Presente.

De mi consideración:

Deseándole éxitos en sus funciones, Con el presente oficio, comunico a usted que desde el día 06 de diciembre de 2018, se da inicio al proceso de auditoría de gestión a la cooperativa que se encuentra bajo representación legal de su persona. Cabe mencionar que la colaboración del personal de la empresa es primordial para esta evaluación.

Solicito muy comedidamente se informe al personal de la institución del proceso que se llevará a cabo en la entidad, de tal manera que la auditora pueda realizar su trabajo sin inconvenientes.

Por la atención al presente anticipo mis más sinceros agradecimientos,

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo

**JEFE**

**DE**

**EQUIPO**

**DE**

**AUDITORÍA**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH/ LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**DESIGNACIÓN DE EQUIPO**  
**PERIODO: 2017**

**DE**  
**1/1**

Cumandá, 07 de diciembre de 2018

Econ.

Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA.**

Presente.

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en los Artículos 165 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y 123 de su Reglamento, notifico a usted que la Sra. Ibarra Rea Deysi Leonor, auditora de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, iniciará la auditoría de gestión a las operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

El objetivo general de la acción de control es:

Ejecutar la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda. Cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2017, a través de la aplicación de procedimientos para el mejoramiento de la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de las operaciones.

Para esta acción de control el equipo de auditores estará conformado por los señores: Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez, Supervisor; Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo, Jefe de Equipo y Sra. Deysi Leonor Ibarra Rea, Auditora.

Atentamente,

---

Deysi Leonor Ibarra Rea  
**AUDITORA**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH/LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**SOLICITUD DE INFORMACIÓN**  
**PERIODO: 2017**

**SI**  
**1/2**

Cumandá, 10 de diciembre de 2018

Econ.

Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA.**

Presente.

De mi consideración:

Una vez notificado el inicio del trabajo de auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., del cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, se procede a solicitar comedidamente disponga a quien tenga la responsabilidad de custodia de los documentos requeridos para el análisis, se presente a la Sra. Deysi Leonor Ibarra Rea, auditora que ejecutará el trabajo como parte de su proyecto de titulación como estudiante de la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Solicito de la manera más comedida se autorice el acceso a la información correspondiente:

- Planificación Estratégica
- Plan operativo anual
- Programas y proyectos
- Informe de evaluación anual
- Base legal de creación y reformas
- Reglamentación interna
- Estructura orgánica
- Asignación de responsabilidades
- Delegación de autoridad
- Manual de procesos
- Manual de funciones
- Código de ética
- Áreas claves donde haya mayor actividad sustantiva
- Manuales de procedimientos
- Informes sobre seguimiento de la gestión
- Informes de auditoría y de seguimiento de recomendaciones (auditoría interna o externa).

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH/ LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**SOLICITUD DE INFORMACIÓN**  
**PERIODO: 2017**

**SI**  
**2/2**

- Grado de aceptación por parte de los usuarios (a través de denuncias, encuestas, prensa, otros) Procedimientos adoptados para medir e informar el desempeño.
- Otros documentos en el caso que lo requiera.

En el caso de otros documentos que se puedan requerir según las necesidades del auditor, se lo comunicará al responsable de los mismos de manera escrita con anterioridad; la demás información debe ser presentada a la auditora en un plazo de 24 horas. Seguros de contar con su colaboración expreso mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,

---

Deysi Leonor Ibarra Rea  
**AUDITORA**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH/ LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**  
**PERIODO: 2017**

**MP**  
**1/9**

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**

<b>ENTIDAD:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.	
<b>Auditoría de gestión a:</b> procesos administrativos de la entidad	<b>Periodo:</b> 2017
<b>Preparado por:</b> DLIR	Fecha: 13/01/2019
<b>Revisado por:</b> LGMCH / LAOH	Fecha: 23/01/2019

### ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. se encuentra ubicada en el Cantón Cumandá, Provincia de Chimborazo y fue creada mediante Acuerdo Ministerial No. 0747 del 21 de mayo de 1998, nace de un proceso organizativo de 26 comunidades rurales de la zona del Cantón Cumandá (Chimborazo) y del Cantón Chillanes (Bolívar) a partir del proyecto de supervivencia infantil, ejecutado por la Iglesia de Riobamba en 1995 y financiado por CRS de Estados Unidos; el proyecto estuvo dirigido a 3 ejes de acción: apoyo al mejoramiento de la salud de las madres embarazadas, salud de los niños y mejoramiento de la alimentación, recibió financiamiento para entrega de créditos de hasta cinco mil sucres, dirigidos a grupos de mujeres, para desarrollar actividades de crianza de pollos, chanchos y otras agrícolas. Este proyecto tuvo una duración de 4 años desde 1993 a 1997. Una vez concluido, no se contaba con responsables para la recuperación de créditos entregados, y se necesitaba de una figura legalmente constituida por lo que se establece la Cooperativa Lucha Campesina que empieza a operar legalmente (Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., 2016, p.32).

### REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA

La Sra. Deysi Leonor Ibarra Rea, dirige un oficio con fecha del 30 de noviembre de 2018, presentando su propuesta de trabajo para la ejecución de una auditoría de gestión a la

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**  
**PERIODO: 2017**

**MP**  
**2/9**

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., por el periodo 2017, al Econ. Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe. Este trabajo de investigación se ejecutará conforme al contrato de auditoría firmado el día 04 de diciembre de 2018 entre las partes interesadas, para que la Sra. Deysi Leonor Ibarra Rea, pueda dar cumplimiento al requisito fundamental para la obtención de su título profesional.

**FECHAS**

**DE**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA ESTIMADA</b>
Orden de trabajo	05/12/2018
Inicio del trabajo de campo	06/12/2018
Finalización del Trabajo de campo	17/01/2019
Discusión de borrador del informe con funcionarios	21/01/2019
Presentación del informe a la dirección	22/01/2019
Emisión del informe final de auditoría	22/01/2019

**INTERVENCIÓN**

**EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO**

<b>NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>
Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez	Supervisor
Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo	Jefe de equipo
Deysi Leonor Ibarra Rea	Auditora

**DÍAS PRESUPUESTADOS**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**  
**PERIODO: 2017**

**MP**  
**2/9**

La duración del trabajo de auditoría financiera es de 60 días laborables que se encuentran divididos de la siguiente manera:

<b>FASE DE AUDITORÍA</b>	<b>N° DÍAS</b>
FASE I: Conocimiento Preliminar	10
FASE II: Planificación de auditoría	10
FASE III: Ejecución de auditoría	30
FASE IV: Comunicación de resultados	10

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**  
**PERIODO: 2017**

**MP**  
**3/9**

## RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

### Financieros

<b>CANT.</b>	<b>DETALLE</b>	<b>P. UNIT.</b>	<b>P. TOTAL</b>
10	Pasajes Cumandá- Riobamba / Riobamba - Cumandá	\$ 3,25	\$ 32,50
600	Impresiones a blanco y negro	\$ 0,10	\$ 60,00
200	Impresiones a color	\$ 0,25	\$ 50,00
3	CD	\$ 1,50	\$ 4,50
<b>TOTAL</b>			\$ 147,00

### Materiales

<b>CANT.</b>	<b>DETALLE</b>
4	Resmas de papel
2	Lápices
2	Lápices bicolors
1	Borrador
1	Grapadora
1	Perforadora
1	Calculadora
1	Computadora
2	Folder

## ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

### Información General de la entidad

#### Misión

Somos parte del sistema financiero popular y solidario, impulsamos el desarrollo socio económico de la zona a través de la aplicación de principios cooperativos, ofertando servicios financieros oportunos y de calidad, que permitan satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes, contribuyendo en la mejora de su calidad de vida.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**  
**PERIODO: 2017**

**MP**  
**4/9**

### **Visión**

“Al 2019 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina consolidará su posición financiera, con solidez y confianza, con una innovadora infraestructura tecnológica y un equipo de trabajo eficiente y comprometido con los objetivos institucionales, que permitan alcanzar un crecimiento sostenible siendo el mejor aliado de nuestros socios y clientes.”

### **Objetivos**

- Alcanzar al 2019 una Rentabilidad sobre Activos (ROA) no menor al 2,00%
- Incrementar las captaciones del público cada año, mejorando la estructura de fondeo de la institución
- Alcanzar una eficiencia administrativa (egresos operaciones / total activo) al 2019 no mayor al 7%
- Mejorar las condiciones de la prestación de los productos de crédito, mejorando el tiempo de respuesta y condiciones de los productos
- Evaluar la efectividad, disponibilidad, conocimiento y el nivel de cumplimiento de la normativa interna vigente, fortaleciendo los esquemas de control interno y normas de regulación correspondientes según Código Orgánico Monetario y Financiero, LOEPS, SEPS y BCE.
- Alcanzar una satisfacción del socio de al menos el 85% en el 2019.
- Fortalecer y optimizar el sistema del Talento Humano en la Cooperativa, con un nivel de satisfacción laboral de al menos el 90% al 2019.
- Fortalecer y optimizar el uso del Sistema Transaccional de la cooperativa generando innovación tecnológica en beneficio de los socios.
- Fortalecer actividades que permitan cumplir con el Balance Social de Cooperativa.
- Incrementar la cobertura de la Cooperativa a través de la apertura de al menos una agencia.
- Fortalecer la efectividad de la Gestión Administrativa de la Cooperativa con Enfoque de Riesgos

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**Actividades Principales**

<b>PRODUCTOS</b>	
<b>Ahorros</b>	-Peque cuenta -Ahorro Futuro -Ahorro a la Vista
<b>Créditos</b>	-Créditos Sobre pólizas - Crediflash -Microcrédito -Tipo de Consumo -Crédito de Consumo
<b>Inversiones</b>	-Inversiones a Plazo Fijo
<b>SERVICIOS</b>	
<b>Recaudación de Servicios</b>	-Pago de Desarrollo Humano -Matriculación vehicular -Traspaso de Dominio -Planillas de IESS -Cancelación Prestamos IESS -Pago de planilla de luz -Pago de Planillas Telefónicas -Recargas telefónicas Claro y Movistar -Pago de Tarjetas de Crédito -Pago de Pensiones Alimenticias SUPA -Recaudación de impuestos SRI -Depósitos Banco Pichincha -Pagos De pratti -Pagos Yanbal, Esika, Avon
<b>Pago de Remesas</b>	-Giros Servipagos -Delgado Travel -Money Gram -Ria -Western Union -Cogiros
<b>Transferencias Interbancarias</b>	-Ahora usted puede realizar transferencias bancarias a cualquier Banco y Cooperativa de nuestro país. La forma más rápida y segura

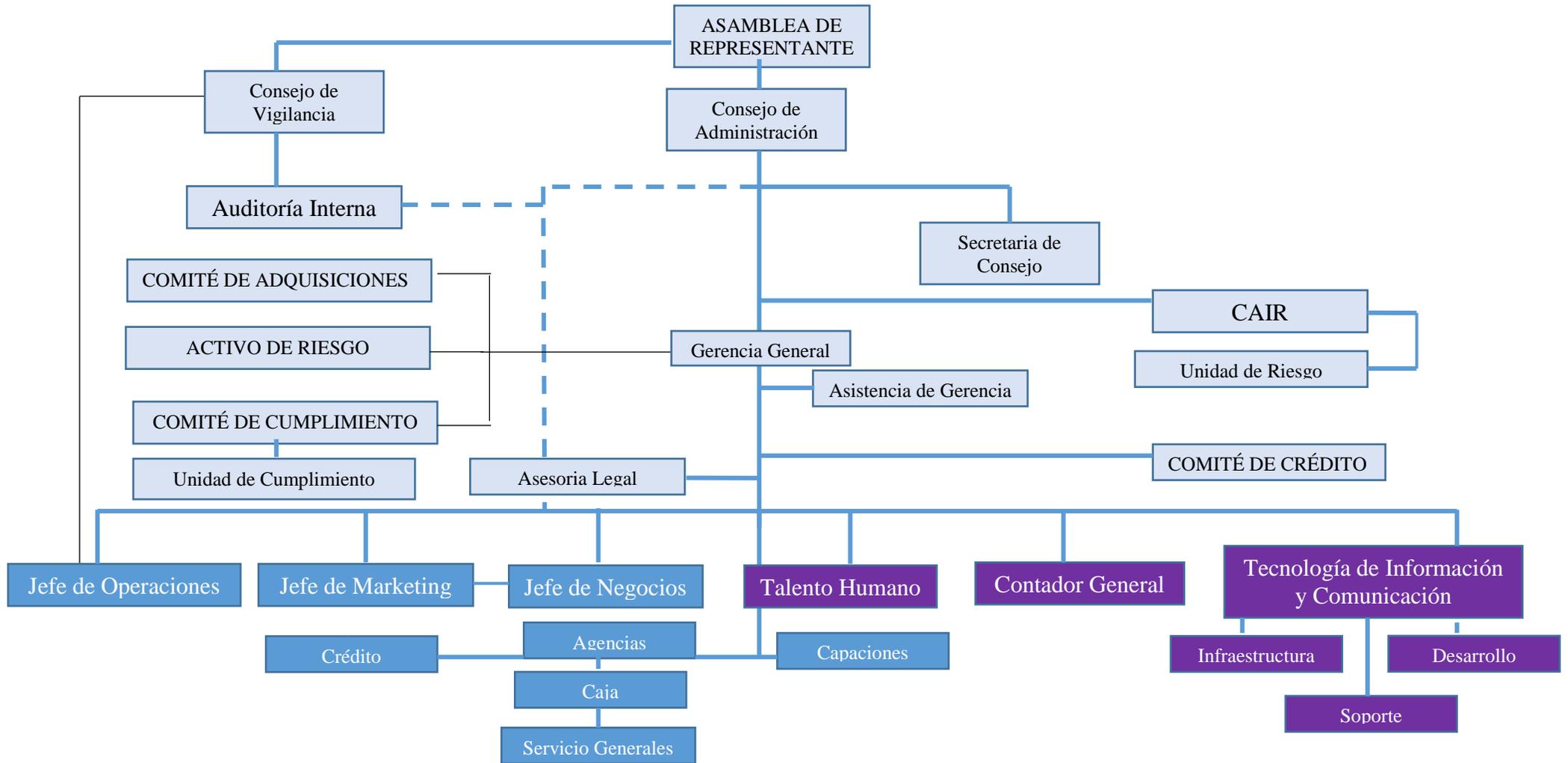
**Estructura**

**Orgánica**

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**  
**PERIODO: 2017**

**MP**  
**6/9**



ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**  
**PERIODO: 2017**

**MP**  
**7/9**

**Análisis Interno**

<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>
Cobertura	Ser de la zona
Infraestructura tecnológica	Crecimiento institucional
Políticas y procedimientos definidos	Generación de convenios interinstitucionales
Canales de comunicación	Diversificación de productos financieros
Calidad de atención	Tasas de interés competitivas
Programa de selección, reclutamiento e inducción de personal	Crecimiento profesional
Normativa interna no adecuada y no socializada	Años de servicio
No existe buena definición de productos	Productos y servicios de calidad
Poca gestión de captaciones	Tasas de interés en DPF
No se cuenta con procesos definidos	Edificio propio
No se cuenta con balance social	Pioneros en el sector Bucay y Cumandá
Servicios de cajero automático	Generación de fuentes de empleo
Mala comunicación interna	Se cuenta con la confianza de la población
Inconformidad clima laboral	Personal comprometido
Falta de comercialización y publicidad de productos financieros	
Políticas de crédito rígidas	
Falta de agilidad en concesión de créditos	
Falta de liquidez oportuna e innovación de productos	
Falta de capacitación al personal	

**Análisis externo**

<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Riesgo país (Situación económica)	Ser controlados por la SEPS
Tasas de interés bajas	Fondeo de entidades gubernamentales y no gubernamentales
Sobreendeudamiento	Programa de crecimiento gubernamental
Fenómenos naturales	Organismos de integración financiera
Aportes y contribuciones SEPS y COSEDE	Demanda de productos financieros insatisfecha
Desempleo	Apoyo de gobiernos locales
Impuestos fiscales	Vías de acceso
Cambios en la legislación ecuatoriana	Incremento de la PEA
Competencia desleal	Posicionamiento por nueva regulación
Entrada de nuevos competidores	Fortalecimiento del turismo local
Sistema de interconexión deficiente	Avances tecnológicos
Se tiene muchos convenios y no se puede atender todos en los servicios adicionales	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**  
**PERIODO: 2017**

<b>MP</b> <b>8/9</b>
-------------------------

**Componentes escogidos para la fase de ejecución**

<b>COMPONENTE</b>	<b>SUB COMPONENTE</b>
Principios de gestión	Lineamientos Políticas Estilos
Estructura Organizativa	Organigrama Reglamento Interno Análisis Situacional Manual de Procedimientos Presupuesto
Procesos de gestión	Planeación Organización Dirección Integración de personal Control
Gestión de procesos	Inicio Planificación Ejecución Evaluación Cierre

**ENFOQUE**

Auditoría orientada hacia la eficacia en el logro de los objetivos y actividades

Auditoría orientada hacia la eficiencia y economía en el uso de recursos

**OBJETIVOS**

**Objetivo General**

Ejecutar la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda. Cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2017, a través de la aplicación de procedimientos para el mejoramiento de la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de las operaciones.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**  
**PERIODO: 2017**

**MP**  
**9/9**

**Objetivos específicos:**

- Evaluar el control interno dentro de la entidad financiera por medio del uso de cuestionarios, para conocer su nivel de confianza y riesgo.
- Analizar la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de la gestión efectuada en la institución, a través de la aplicación de indicadores para identificar los puntos críticos que afectan a la cooperativa.
- Presentar la respectiva opinión de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones que ayuden a la empresa al cumplimiento de sus objetivos y a una adecuada toma de decisiones.

**ALCANCE**

El trabajo de auditoría financiera comprende el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017, en el cual se evaluará la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de las operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.

**INDICADORES DE GESTIÓN**

Dentro de la institución financiera no se aplica indicadores de gestión, pero como parte del trabajo de auditoría y para alcanzar los objetivos planteados se aplicarán los siguientes indicadores:

Indicadores de eficiencia  
Indicadores de ecología  
Indicadores de eficacia

Indicadores de economía  
Indicadores de ética  
Indicadores de efectividad

NOMBRES	CARGO	RÚBRICA
Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez	SUPERVISOR	
Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo	JEFE DE EQUIPO	
Deysi Leonor Ibarra Rea	AUDITORA	

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	22/01/2019

# EJECUCIÓN DE AUDITORÍA

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	<b>09/01/2019</b>
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE III: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA**  
**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO**  
**PERIODO: 2017**

**PT 1/1**

Nombre de cédula	Tipo de cédula	Índice Alfabético
Índice de Papeles de Trabajo	Descriptiva	<b>IPT</b>
Índice de Marcas	Descriptiva	<b>IM</b>
Programa específico de auditoría de gestión	Descriptiva	<b>PG</b>
Escala de calificación de control interno	Descriptiva	<b>EC</b>
Cuestionarios de control interno por componente	Analítica	<b>CCI</b>
Nivel de confianza y riesgo por componente	Analítica	<b>HE</b>
Promedio de riesgo y confianza	Analítica	<b>HE</b>
Análisis de la misión	Analítica	<b>AM</b>
Análisis de la visión	Analítica	<b>AV</b>
Matriz de correlación FO-DA	Analítica	<b>FO-DA</b>
Matriz de Evaluación de Medios Internos y Externos	Analítica	<b>MI-ME</b>
Perfil Estratégico Interno	Analítica	<b>PEI</b>
Perfil Estratégico Externo	Analítica	<b>PEE</b>
Análisis de flujogramas y procedimientos	Analítica	<b>F</b>
Indicadores de Gestión	Analítica	<b>IG</b>
Elabore Hojas de Hallazgos	Descriptiva	<b>HH</b>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE III: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA**  
**ÍNDICE DE MARCAS**  
**PERIODO: 2017**

**IM 1/1**

SIGNIFICADO	MARCAS
Verificado	√
Debilidad	<b>D</b>
Fortaleza	<b>F</b>
Oportunidad	<b>O</b>
Amenaza	<b>A</b>
Nudo crítico	●
Documento faltante	≠
Inicio / Fin	
Proceso	
Documento	
Decisión	
Conector interno	○
Archivo	▽
Decisión	<b>D</b>

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE III: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA**  
**PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**PG 1/2**

**OBJETIVO GENERAL:**

Ejecutar la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda. Cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2017, a través de la aplicación de procedimientos para el mejoramiento de la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de las operaciones.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Evaluar el control interno dentro de la entidad financiera por medio del uso de cuestionarios, para conocer su nivel de confianza y riesgo.
- Analizar la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de la gestión efectuada en la institución, a través de la aplicación de indicadores para identificar los puntos críticos que afectan a la cooperativa.
- Presentar la respectiva opinión de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones que ayuden a la empresa al cumplimiento de sus objetivos y a una adecuada toma de decisiones.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Elabore índice de papeles de trabajo	<b>IP</b>	<b>DLIR</b>	16/12/2018
2	Elabore hojas de marcas	<b>HM</b>	<b>DLIR</b>	16/12/2018
3	Programa específico de auditoría de gestión	<b>PG</b>	<b>DLIR</b>	16/12/2018
4	Indique la escala de calificación de control interno	<b>EC</b>	<b>DLIR</b>	17/12/2018
5	Aplique cuestionarios de control interno por componente	<b>CCI</b>	<b>DLIR</b>	17/12/2018
6	Evalúe de nivel de confianza y riesgo por componente	<b>HE</b>	<b>DLIR</b>	22/12/2018

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE III: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA**  
**PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**PG 2/2**

7	Determine promedio de riesgo y confianza	<b>NA</b>	<b>DLIR</b>	03/01/2019
9	Elabore Análisis de la misión	<b>AM</b>	<b>DLIR</b>	07/01/2019
10	Elabore Análisis de la visión	<b>AV</b>	<b>DLIR</b>	07/01/2019
11	Realice matriz de correlación FO-DA	<b>FO-DA</b>	<b>DLIR</b>	08/01/2019
12	Realice matriz de evaluación de medios internos y externos	<b>MI-ME</b>	<b>DLIR</b>	10/01/2019
13	Elabore perfil estratégico interno	<b>PEI</b>	<b>DLIR</b>	14/01/2019
14	Elabore perfil estratégico externo	<b>PEE</b>	<b>DLIR</b>	14/01/2019
15	Analice flujogramas y procedimientos	<b>F</b>	<b>DLIR</b>	14/01/2019
16	Aplique indicadores de gestión	<b>IG</b>	<b>DLIR</b>	14/01/2019
17	Realice hojas de hallazgos	<b>HH</b>	<b>DLIR</b>	15/01/2019

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

### ESCALA DE CALIFICACIÓN DE CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Para la calificación de los cuestionarios de Control Interno se ha tomado de referencia la tabla mencionada anteriormente, que se puede observar dentro del marco teórico, donde se señala las siguientes escalas y calificaciones para valorar el nivel de confianza y riesgo que existe dentro de la cooperativa “Lucha Campesina” Ltda.:

**Tabla 8:** *Escala de Calificación para Cuestionarios de Control Interno*

	ESCALA	CALIFICACIÓN
1-2	Insignificante o Inferior	Inaceptable
3-4	Menor	Deficiente
5-6	Moderado o Importante	Satisfactorio
7-8	Mayor	Muy Bueno
9-10	Catastrófico o Critico	Excelente

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

**FUENTE:** (Giraldo, 2015, p.50)

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**CCI**  
**1/10**

**Cargo:** Gerente General

**Nombre:** Econ. Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe

<b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL INTERNO</b>						
<b>1.1. Integridad y Valores Éticos</b>						
N°	PREGUNTA	SI	NO	PON.	CALF.	OBSERVACION
1	¿La Cooperativa Lucha Campesina cuenta con un código de ética y este se encuentra aprobado por los altos directivos de la entidad?	x		10	10	
2	¿Dentro del código de ética existen principios de integridad y valores éticos y estos se encuentran debidamente aprobados?	x		10	10	
3	¿La cooperativa lucha campesina ha designado una persona encargada de la elaboración del código de ética?	x		10	10	
4	¿Los altos directivos de la cooperativa promueven la práctica de los principios y valores establecidos en el código de ética??	X		10	10	
5	¿Se han creado sanciones para los actos fraudulentos, ilegales o pocos éticos que se presentan en la institución?	X		10	10	
<b>1.2. Administración Estratégica</b>						
1	¿La cooperativa lucha Campesina cuenta con un plan estratégico?	X		10	10	
2	¿El plan estratégico que posee la cooperativa se encuentra actualizado?		x	10	0	D1: No dispone de una planificación estratégica actualizada
3	¿Se dio a conocer la misión y visión a todos los empleados de la cooperativa?	x		10	9	
4	¿Se ha creado un POA en base a los objetivos de la cooperativa?		x	10	0	D2: La cooperativa carece de un POA

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**CCI**  
**2/10**

5	¿La cooperativa cuenta con indicadores de gestión para la evaluar su gestión??	X	10	0	D3: Ausencia de indicadores de gestión
<b>1.3. Políticas y Prácticas del Talento Humano</b>					
1	¿La cooperativa cuenta con políticas y prácticas para la administración del talento Humano?	x	10	10	
2	¿Los empleados y trabajadores mantienen un ambiente de trabajo adecuado dentro de la cooperativa?	x	10	9	
3	¿Dentro de la cooperativa existe un ambiente participativo y de trabajo en equipo?	x	10	0	D4: Carencia de un ambiente participativo y de trabajo en equipo
4	¿La cooperativa cuenta con procesos de reclutamiento y selección del personal?	x	10	9	
5	¿Posee la cooperativa un plan de capacitación?	x	10	9	
<b>1.4. Estructura Organizativa</b>					
1	¿La estructura organizacional de la cooperativa está conformada de acuerdo al tamaño, naturaleza de la empresa?	x	10	10	
2	¿La cooperativa cuenta con un manual de funciones?	X	10	10	
3	¿Los Jefes de cada área realizan un informe de las actividades como parte de la evaluación del desempeño?	x	10	8	
4	¿Existen flujogramas que detallen los procedimientos que se realiza en cada área de la cooperativa?	x	10	0	D5: Inexistencia de flujogramas
<b>1.5. Delegación de Autoridad</b>					
1	¿Existe un sistema de autoridad descentralizado dentro de la cooperativa?	x	10	10	

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**CCI**  
**3/10**

2	¿Se realiza un seguimiento a las tareas delegadas para verificar el cumplimiento con los objetivos?	x		10	10	
3	¿Las operaciones son ejecutadas con autorización de la autoridad competente?	x		10	10	
<b>1.6. Competencia Profesional</b>						
1	¿Se toma en consideración los perfiles profesionales para la delegación de funciones y responsabilidades?	x		10	9	
2	¿Se evalúa la consistencia entre el perfil de cada puesto con la capacidad de los funcionarios de acuerdo a las funciones requeridas?		x	10	0	D6: No existen evaluaciones lo cual provoca la incompatibilidad entre el perfil profesional y el perfil requerido para cada puesto.
3	¿El personal conoce los reglamentos establecidos por la cooperativa?	x		10	10	
<b>1.7. Coordinación de Acciones Organizacionales</b>						
1	¿La gerencia establece medidas para que los empleados cumplan con todas sus funciones designadas?	x		10	10	
2	¿La entidad ha elaborado un manual de control interno?	X		10	10	
3	¿Todos los funcionarios de la cooperativa participan en el cumplimiento de los objetivos de la institución?	X		10	9	
<b>1.8. Adhesión a las políticas Institucionales</b>						
1	¿Dentro de las áreas de trabajo de los funcionarios existen políticas generales y específicas?	X		10	10	

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**CCI**  
**4/10**

<b>1.9. Unidad de Auditoria Interna</b>						
1	¿La cooperativa cuenta con una unidad de auditoria interna?	X		10	10	
2	¿Se comunica los informes de auditoría interna a la gerencia?	X		10	9	
3	¿El auditor interno tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar su cargo?	X		10	10	
<b>TOTAL</b>				320	251	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**HE**  
**1/12**

**Análisis Componente Ambiente de Control**

A continuación, se muestra las ponderaciones y las calificaciones que se obtuvieron en el componente de Ambiente de Control:

**Tabla 9: Calificación Componente Ambiente de Control**

N°	PRINCIPIO	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	CONFIANZA	RIESGO
				NC=(CT/PT) *100	NR= 100-NC
1	Integridad y Valores Éticos	50	50	(50/50) *100=100%	(100-100) =0%
2	Administración Estratégica	50	19	(19/50) *100=38%	(100-38) =62%
3	Políticas y Prácticas del Talento Humano	50	37	(37/50) *100=74%	(100-74) =26%
4	Estructura Organizativa	40	28	(28/40) *100=70%	(100-70) =30%
--5	Delegación de Autoridad	30	30	(30/30) *100=100%	(100-100) =0%
6	Competencia Profesional	30	19	(19/30) *100=62%	(100-62) =38%
7	Coordinación de Acciones Organizacionales	30	29	(29/30) *100=97%	(100-97) =3%
8	Adhesión a las Políticas Institucionales	10	10	(10/10) *100=100%	(100-100) =0%
9	Unidad de Auditoría Interna	30	29	(29/30) *100=97%	(100-0) =3%
<b>TOTAL</b>		<b>320</b>	<b>251</b>	(251/320) *100 = <b>78,44%</b>	(100-78,44) = <b>21,56%</b>

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

**Fuente:** Tabla: Cuestionario de Control Interno- Ambiente de Control

Entonces el nivel de confianza logrado es:

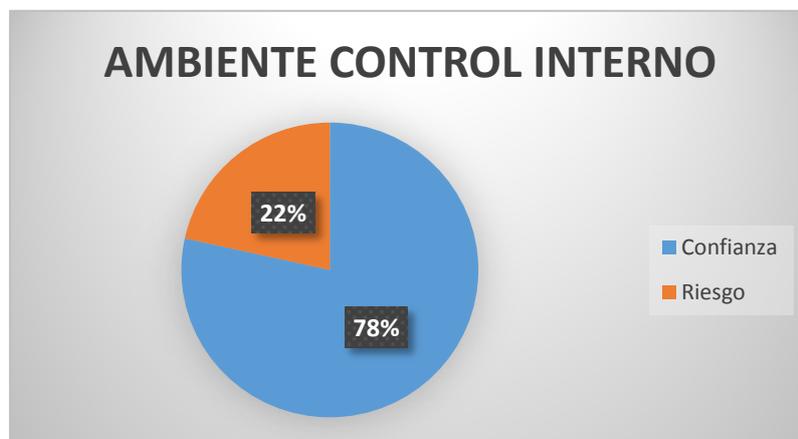
**Tabla 10: Nivel de Confianza**

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% -50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	22/01/2019

Una vez obtenidos los resultados se muestra a continuación gráficamente:



**Gráfico 11:** Calificación Componente Ambiente de Control

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

**Fuente:** Tabla: Calificación Componente Ambiente de Control

### Análisis

Como podemos observar los resultados obtenidos del Componente de Ambiente de Control Interno se han realizado 32 preguntas, las cuales se encuentran distribuidas en cada uno de los principios los cuales se presentan a continuación:

El principio de integridad y valores éticos se obtiene un nivel de confianza del 100%, en el principio de administración estratégica el 38% de confianza, en las políticas y prácticas del Talento Humano un 74% confianza en el principio de estructura organizativa se obtuvo un 70% de confianza, en delegación de autoridad con un 100%, de confianza luego en competencia profesional se genera el 62% de confianza, en la coordinación de acciones organizacionales y en la unidad de auditoria interna en ambos principios se obtuvo un 97% de confianza, y por último en adhesión a las políticas institucionales el 100% de confianza. Con los resultados obtenidos se refleja que el componente Ambiente de Control Interno se obtuvo un nivel de confianza del 78,44% y de riesgo del 21,56%, y ese principio se encuentra en una escala alta de confianza, con un nivel bajo de riesgo pero que se debe tomar en cuenta ciertas debilidades encontrados los cuales afecten el accionar diario de la cooperativa.

<b>ELABORADO POR:</b>	DLIR	<b>FECHA:</b>	09/01/2019
<b>REVISADO POR:</b>	LGMCH / LAOH	<b>FECHA:</b>	22/01/2019

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III  
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA  
PERIODO: 2017

CCI  
5/10

**Cargo:** Gerente General

**Nombre:** Econ. Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe

**COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO**

**1.1. Identificación del Riesgo**

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**CCI**  
**5/10**

Nº	PREGUNTA	SI	NO	PON.	CALF.	OBSERVACION
1	¿La gerencia identifica los riesgos internos y externos?	X		10	10	
2	¿Los asesores de crédito identifican los riesgos potenciales dentro de las solicitudes de créditos?	X		10	8	
3	¿Se identifican riesgos externos de ambiente: económico, político, tecnológico, social y ambiental?	X		10	10	
4	¿La cooperativa Lucha Campesina posee un mapa de riesgo?	x		10	10	
<b>1.2. Plan de Mitigación de Riesgos</b>						
1	¿La cooperativa posee un plan de mitigación de riesgos?	x		10	10	
2	¿En el plan de mitigación de riesgo tiene estrategias claras y concisas?	x		10	9	
3	¿La entidad cuenta con planes, métodos de respuesta y monitoreo para brindar solución a los riesgos?	x		10	8	
<b>1.3. Valoración de los Riesgos</b>						
1	¿La cooperativa posee una escala de valoración para la probabilidad de ocurrencia del riesgo?		x	10	0	<b>D7: La entidad carece de una escala de valoración de los riesgos</b>
2	¿La valoración del riesgo se realiza usando el juicio profesional y la experiencia?	x		10	10	
3	¿Se toma en cuenta factores de alto riesgo potencial en los procesos claves de la cooperativa?	x		10	8	

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**CCI**  
**6/10**

<b>1.4. Respuesta al Riesgo</b>						
1	¿Para dar respuesta al riesgo se consideran los parámetros de tolerancia y su relación beneficio-costos?		x	10	0	<b>D8: La respuesta al riesgo no considera los parámetros de beneficio-costos</b>
2	¿La gerencia considerará para cada riesgo significativo las respuestas potenciales?	x		10	9	
<b>TOTAL</b>				<b>120</b>	<b>92</b>	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

### Análisis del Componente Evaluación de Riesgo

A continuación, se muestra las calificaciones que se obtienen en el componente de Evaluación del Riesgo:

**Tabla 11: Calificación Componente Evaluación del Riesgo**

N°	PRINCIPIO	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	CONFIANZA	RIESGO
				NC=(CT/PT) *100	NR= 100-NC
1	Identificación del Riesgo	40	38	(38/40) *100=95%	(100-95) =5%
2	Plan de Mitigación de Riesgos	30	27	(27/30) *100=90%	(100-90) =10%
3	Valoración de los Riesgos	30	18	(18/30) *100=60%	(100-60) =40%
4	Respuesta al Riesgo	20	9	(9/20) *100=45%	(100-45) =55%
<b>TOTAL</b>		<b>120</b>	<b>92</b>	(92/120) *100 =77%	(100-77) =23%

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno- Evaluación de Riesgo

Entonces el nivel de confianza obtenido es:

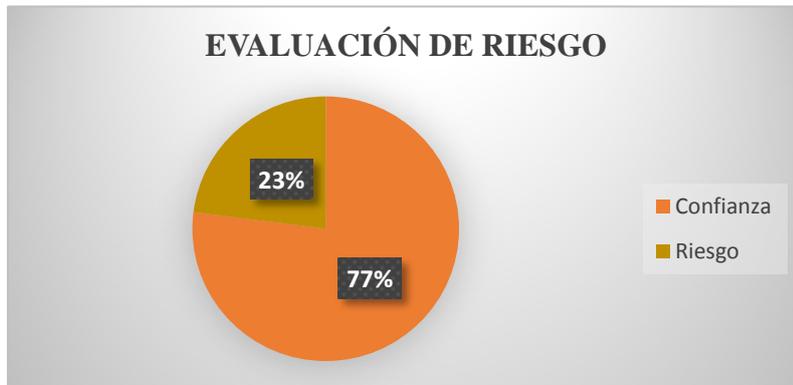
**Tabla 12: Nivel de Confianza en Evaluación del Riesgo**

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

A continuación, se muestran los resultados graficados de la siguiente manera:



**Gráfico 12:** Calificación Componente Evaluación del Riesgo

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

**Fuente:** Tabla: Calificación Componente Evaluación del Riesgo

### Análisis

Dentro del componente de Evaluación de Riesgo el principio de identificación del riesgo obtuvo un nivel de confianza es del 95%, en el principio del Plan de Mitigación del Riesgo existe un 90% de nivel de confianza, en la valoración del riesgo la confianza es de 60%, la respuesta al riesgo la confianza es de 45% siendo este uno de los principios que necesita la cooperativa poner en consideración:

Luego de realizar una ponderación total todas las calificaciones obtenidas, el componente refleja un nivel de confianza del 77% y de riesgo de 23%. Lo que demuestra que este componente se encuentra en un nivel alto de confianza, pero necesita un poco de atención, debido a futuros problemas que puedan afectar a la cooperativa.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

CCI 7/10
-------------

**Cargo:** Gerente General

**Nombre:** Econ. Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe

<b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
<b>1.1. Separación de Funciones y Rotación de Labores</b>						
N°	PREGUNTA	SI	NO	PON.	CALF.	OBSERVACION
1	¿Lo puestos de trabajo son definidos de acuerdo al principio de separación de funciones?	x		10	9	
2	¿Existe separación de funciones en diferentes áreas de la cooperativa?	x		10	10	
3	¿Cada departamento cuenta con su propio flujograma que detalle los procesos que realizan?		x	10	0	D9: No existen flujogramas
<b>1.2. Autorización y aprobación de transacciones y operaciones.</b>						
1	¿La gerencia aprueba por escrito o por medio de sistemas electrónicos las operaciones a realizarse en la cooperativa?	x		10	10	
2	¿Se aplica dentro de la cooperativa la normativa legal vigente?	x		10	10	
3	¿Se ha realizado procesos de mejora continua en la entidad?		x	10	0	D10: La cooperativa no realiza procesos de mejora continua
<b>1.3. Supervisión</b>						
1	¿Se supervisa los procesos y operaciones de la cooperativa?	x		10	10	
2	¿Se mide la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales?		x	10	0	D11: No se evalúa los objetivos en términos de eficiencia y eficacia
<b>1.4. Tecnología de la información</b>						
1	¿Existe un departamento informático que regule los procesos relacionados en tecnología?	x		10	10	

<b>ELABORADO POR:</b>	DLIR	<b>FECHA:</b>	09/01/2019
<b>REVISADO POR:</b>	LGMCH / LAOH	<b>FECHA:</b>	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

<b>CCI</b> <b>8/10</b>
---------------------------

2	¿Se toma medidas para garantizar la transparencia de la información?	x		10	10	
3	¿La cooperativa ha definido planes operativos anuales informáticos?		<b>X</b>	10	0	D12: La empresa carece de planes operativos anuales informáticos
TOTAL				110	69	

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	<b>09/01/2019</b>
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**HE**  
**5/12**

**Análisis del Componente de Actividades de Control**

A continuación, se muestra las ponderaciones y las calificaciones que se obtuvieron en el componente de Actividades de Control:

**Tabla 13: Calificación Componente Actividades de Control**

N°	PRINCIPIO	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	CONFIANZA		RIESGO	
				NC=( CT/PT)*100	NR= 100-NC		
1	Separación de Funciones y Rotación de Labores	30	19	(19/30)*100=63%	(100-63)=37%		
2	Autorización y Aprobación de Transacciones	30	20	(20/30)*100=67%	(100-67)=33%		
3	Supervisión	20	10	(10/20)*100=50%	(100-50)=50%		
4	Tecnología de la Información	30	20	(20/30)*100=67%	(100-67)=33%		
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>69</b>	<b>(69/110)*100=63%</b>	<b>(100-63)=37%</b>		

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno- Actividades de Control

El nivel de confianza alcanzado es:

**Tabla 14: Nivel de Confianza Actividades de Control**

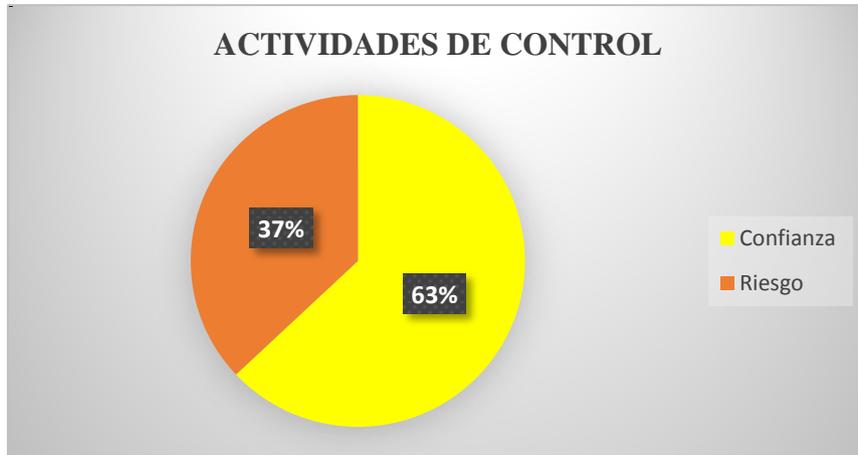
CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

**Elaborado por:** Deysi

Ibarra

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

Gráficamente los resultados se muestran de la siguiente manera:



**Gráfico 13:** Calificación Componente Actividades de Control  
**Elaborado por:** Deysi Ibarra  
**Fuente:** Tabla: Calificación Componente Evaluación del Riesgo

### Análisis

En el componente de Actividades de Control en el principio de separación de funciones y rotación de tareas, se obtuvo el 63% de nivel de confianza, en el segundo principio, la autorización y aprobación de transacciones y la tecnología de información, ambas cuentan con un 67% de confianza, mientras que en supervisión de acciones se obtiene el 50% de nivel de confianza siendo este el punto que se debe tomar mayor atención en este componente.

Una vez obtenido un promedio global los resultados fueron el 63% de nivel de confianza y el 37% de nivel de riesgo, valores que se ubican en un rango moderado de confianza. Pero se debe tener en cuenta algunas acciones preventivas y correctivas dentro de las normas de Control interno no han sido tomados en cuenta los principios en su totalidad ya que no se ajustan al trabajo que se está realizando.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

<b>CCI</b> <b>9/10</b>
---------------------------

**Cargo:** Gerente General

**Nombre:** Econ. Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe

<b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>						
<b>1.1. Controles sobre Sistemas de Información</b>						
Nº	PREGUNTA	SI	NO	PON.	CALF.	OBSERVACION
1	¿La cooperativa cuenta con sistemas de Información	x		10	10	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**CCI**  
**9/10**

	confiables y seguros?					
2	¿Los sistemas de información de la cooperativa son automatizados?	x		10	9	
3	¿La gerencia toma en cuenta los riesgos que generan sistemas automatizados?	x		10	10	
4	¿Se protege de la información dentro de la empresa?	x		10	9	
5	¿La cooperativa cuenta con respaldos de información?	x		10	8	
<b>1.2. Canales de Comunicación Abiertas</b>						
1	¿Los empleados poseen una buena comunicación con sus directivos?		x	10	0	D13: La cooperativa carece de buena comunicación
2	¿La cooperativa ha definido canales de comunicación para conocer el nivel satisfacción de los socios?		x	10	0	D14: No se cuenta con canales de comunicación para determinar nivel satisfacción de los socios
3	¿Existe una buena comunicación entre todos los niveles de la organización?	x		10	10	
4	¿La cooperativa establece mecanismos de recepción de sugerencias de los socios y empleados?	x		10	9	
<b>TOTAL</b>				<b>90</b>	<b>65</b>	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**Análisis del Componente de Información y Comunicación**

A continuación, se refleja la ponderación y las calificaciones que se obtienen en el componente de Información y Comunicación:

**Tabla 15: Calificación Componente Información y Comunicación**

N°	PRINCIPIO	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	CONFIANZA	RIESGO
				NC=( CT/PT)*100	NR= 100-NC
<b>1</b>	Controles sobre Sistemas de Información	50	46	(46/50)*100=92%	(100-92) =8%
<b>2</b>	Canales de Comunicación Abiertos	40	19	(19/40)*100 =48%	(100-48) =52%
<b>TOTAL</b>		<b>90</b>	<b>65</b>	(65/90)*100 =72%	<b>(100-72)</b> =28%

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno- Información y Comunicación

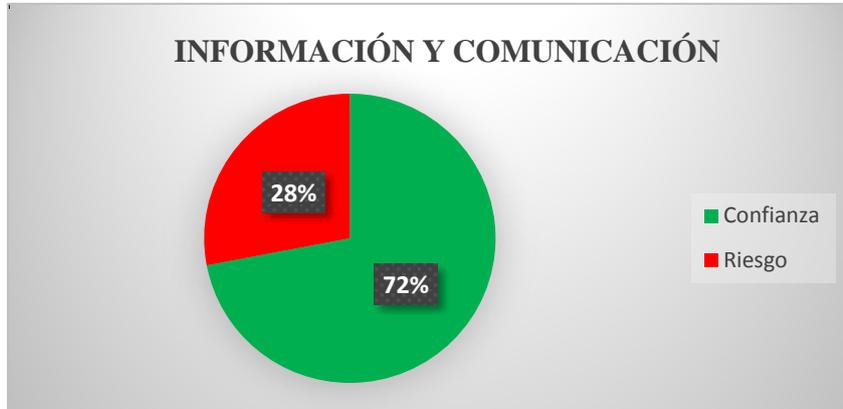
El nivel de confianza alcanzado es:

**Tabla 16: Nivel de Confianza Información y Comunicación**

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

Los resultados obtenidos anteriormente se proceden a graficar de la siguiente manera:



**Gráfico 14: Calificación Componente Información y Comunicación**

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

**Fuente:** Tabla: Calificación Componente Información y Comunicación

#### Análisis

Una vez realizado el análisis correspondiente este componente está conformado por dos principios dentro del componente de Información y Comunicación como son los controles sobre los sistemas de información que posee el 92% de nivel de confianza y el de canales de comunicación abiertos con un 48% de confiabilidad. Una vez obtenido los porcentajes de cada principio se procede a resumir lo que se obtuvo dentro del componente de información y comunicación el cual refleja un 72% de confianza y el 28% de riesgo dichos porcentajes se encuentran en un rango moderado, pero existen varias debilidades que deben ser objeto de estudio por parte del auditor en el componente de comunicación.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**CCI**  
**10/10**

<b>COMPONENTE: SEGUIMIENTO</b>						
<i>1.1. Seguimiento continuo en operación</i>						
N°	PREGUNTA	SI	NO	PON.	CALF.	OBSERVACION
1	¿Se han efectuado las acciones correctivas de las recomendaciones dadas en auditorías anteriores?	x		10	10	
2	¿Se realiza el seguimiento permanente al sistema de control interno?	x		10	8	
3	¿Se verifica todo dato de información dentro de la cooperativa?	x		10	8	
<i>1.2. Evaluaciones periódicas</i>						
1	¿Existen procesos de autoevaluación?	x		10	8	
2	¿Se aplica procedimientos de control dentro de los procesos?	x		10	7	
3	¿Las deficiencias detectadas durante el proceso de autoevaluación, son comunicadas inmediatamente a los niveles de decisión, para su corrección oportuna??	x		10	6	
<b>TOTAL</b>				<b>60</b>	<b>47</b>	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**HE**  
**9/12**

**Análisis del Componente de Seguimiento**

A continuación, se refleja la ponderación y las calificaciones que se obtienen en el componente de Seguimiento:

**Tabla 17: Calificación Componente Seguimiento**

N <sup>o</sup>	PRINCIPIO	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	CONFIANZA  NC=( CT/PT)*100	RIESGO  NR= 100-NC
1	Seguimiento Continuo en Operación	30	26	(26/30)*100=87%	(100-87)=13%
2	Evaluaciones Periódicas	30	21	(21/30)*100=70%	(100-70)=30%
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>	<b>47</b>	<b>(47/60)*100=78%</b>	<b>(100-78)=22%</b>

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno- Seguimiento

El nivel de confianza logrado es:

**Tabla 18: Nivel de Confianza de Seguimiento**

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

**Elaborado**

**por:**

Deysi

Ibarra

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	22/01/2019

Gráficamente expresan de la manera:

los resultados se siguiente



**Gráfico 15:** Calificación Componente Seguimiento  
**Elaborado por:** Deysi Ibarra  
**Fuente:** Tabla: Calificación Componente Seguimiento

### Análisis

De los resultados obtenidos anteriormente el componente de Seguimiento cuenta con dos principios en el Seguimiento Continuo en Operación se obtuvo el 87% de confianza y dentro de evaluaciones periódicas el 70% de nivel de confianza. Una vez obtenido un promedio de estos valores se consiguió obtener un 78% de confianza y mientras que un riesgo del 22%, valores que se ubican dentro de un rango alto, pero sin descuidar pequeñas debilidades que están presentes en la cooperativa.

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**HE**  
**11/12**

Una vez que se logrado determinar todos los porcentajes de cada uno de los componentes, se procede a realizar la siguiente tabla:

**Tabla 19: Calificación de Control Interno**

N°	COMPONENTE DEL COSO III	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	CONFIANZA	RIESGO
				NC=( CT/PT)*100	NR= 100-NC
1	Ambiente de Control	320	251	(251/320)*100 =78%	(100-78) =22%
2	Evaluación del Riesgo	120	92	(92/120)*100 =77%	(100-77) =23%
3	Actividades de Control	110	69	(69/110)*100 =63%	(100-63) =37%
4	Información y Comunicación	90	65	(65/90)*100 =54%	(100-54)=46%
5	Seguimiento	60	47	(27/60)*100 =72%	(100-72) =28%
<b>TOTAL</b>		<b>700</b>	<b>524</b>	<b>(524/700)*100</b> <b>=75%</b>	<b>(100-75)</b> <b>=25%</b>

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

El nivel de confianza se encuentra en un nivel moderado y requiere de atención por parte de las partes interesadas.

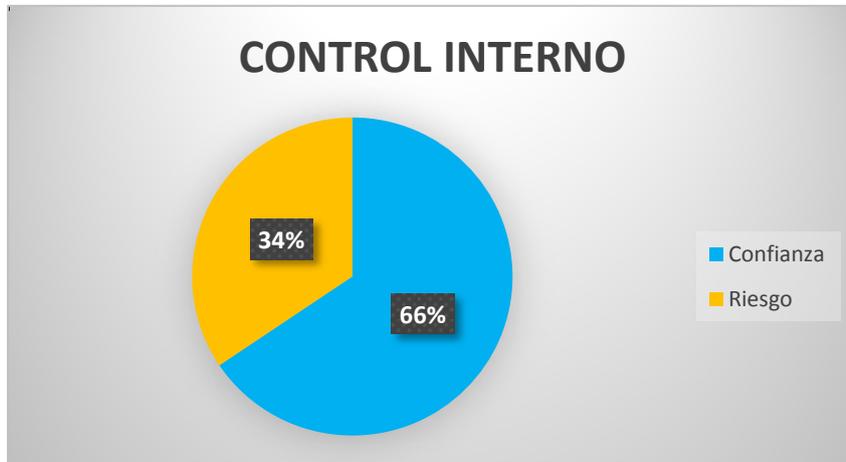
**Tabla 35: Calificación de Componentes Coso III**

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	22/01/2019

Gráficamente los resultados se expresan de la siguiente manera:



**Gráfico 16: Calificación de Control Interno**

**Elaborado por:** Deysi Ibarra

**Fuente:** Tabla: Cuestionario de Control Interno

### Análisis

En el siguiente gráfico obtenemos entonces que, aplicado el cuestionario de control interno, en la ponderación total se debió haber obtenido 780 puntos, pero en la calificación real se obtuvo 535, valores que reflejan un nivel de confianza de 68,59% y un nivel de riesgo de 31,4%, por lo que se encuentra en un rango moderado con tendencia a incrementarse, lo que denota que existen varias falencias dentro del control interno. Este aspecto debe ser evaluado constantemente, debido a que un sistema de control interno es importante para garantizar un adecuado desempeño dentro de la cooperativa que es objeto de análisis. **D**

### Marcas utilizadas

**D**

Debilidad

encontrada

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**CHECK LIST DE INFORMACIÓN REQUERIDA**  
**PERIODO: 2017**

**CL**  
**1/1**

N°	DOCUMENTO SOLICITADO	ENTREGA	NO ENTREGA	OBSERVACIÓN
1	Planificación Estratégica	√		
2	Plan Operativo Anual		≠	●
3	Programas y Proyectos	√		
4	Informe de evaluación anual		≠	●
5	Base legal de creación y reformas	√		
6	Reglamentación interna	√		
7	Estructura Orgánica	√		
8	Asignación de responsabilidades	√		
9	Delegación de autoridad	√		
10	Manual de procesos		≠	●
11	Manual de funciones	√		
12	Detalle de recursos humanos por sistemas	√		
13	Código de ética	√		
14	Manual de procedimientos: Área de créditos		≠	●
15	Manuales de procedimientos en general		≠	●
16	Informe sobre seguimiento de la gestión	√		
17	Informes sobre aplicación de indicadores de gestión		≠	●
18	Informes sobre evaluación de desempeño del personal		≠	●
19	Informes de auditoría (interna o externa) y seguimiento a recomendaciones		≠	●
20	Procesos de mejora continua aplicados a la institución		≠	●
21	Grado de aceptación de usuarios (encuestas, denuncias, sugerencias, guías de observación, etc.)		≠	●

**Marca utilizada**

√ Verificado

● Nudo crítico

≠ Documento faltante

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	22/01/2019

### MISIÓN

Somos parte del sistema financiero popular y solidario, impulsamos el desarrollo socio económico de la zona a través de la aplicación de principios cooperativos, ofertando servicios financieros oportunos y de calidad, que permitan satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes, contribuyendo en la mejora de su calidad de vida.

LINEAMIENTO DE LA MISIÓN	ENUNCIADO DE LA MISIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
Negocio	Somos parte del sistema financiero popular y solidario	✓	
Razón de ser	impulsamos el desarrollo socio económico de la zona	✓	
Productos y Servicios	ofertando servicios financieros oportunos y de calidad	✓	
Clientes	que permitan satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes	✓	
Principios organizacionales	contribuyendo en la mejora de su calidad de vida	✓	
Valores o filosofía	a través de la aplicación de principios cooperativos	✓	

#### Análisis:

Se ha procedido a verificar la estructura estratégica según Joseph O'Connor, en la definición de la misión de la Cooperativa de Ahorro y crédito Lucha Campesina Ltda., y a través de la verificación de la existencia de los componentes planteados por el autor se indica que la misión se encuentra adecuadamente definida.

#### Marca utilizada

✓

Verificado

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

### VISIÓN

Al 2019 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina consolidará su posición financiera, con solidez y confianza, con una innovadora infraestructura tecnológica y un equipo de trabajo eficiente y comprometido con los objetivos institucionales, que permitan alcanzar un crecimiento sostenible siendo el mejor aliado de nuestros socios y clientes.

LINEAMIENTO DE LA VISIÓN	ENUNCIADO DE LA VISIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
¿Qué es lo queremos llegar a ser?	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina consolidará su posición financiera	✓	
Horizonte de tiempo	Al 2019	✓	
Ámbito de acción	que permitan alcanzar un crecimiento sostenible siendo el mejor aliado de nuestros socios y clientes	✓	
Principios organizacionales	contribuyendo en la mejora de su calidad de vida	✓	
Valores o filosofía	con solidez y confianza	✓	
Ventaja competitiva	con una innovadora infraestructura tecnológica y un equipo de trabajo eficiente y comprometido con los objetivos institucionales	✓	

#### Análisis:

De la misma manera con los parámetros definidos por el autor antes mencionado, se procedió a evaluar la estructura estratégica de la visión, y al verificar el cumplimiento de todos los campos definidos se indica que la visión es completamente alcanzable para la entidad financiera.

#### Marca utilizada

✓

Verificado

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**MATRIZ DE CORRELACIÓN FO**  
**PERIODO: 2017**

**FO**  
**1/1**

	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>	<b>06</b>	<b>07</b>	<b>08</b>	
<b>FORTALEZAS/ OPORTUNIDADES</b>	Fondeo de entidades gubernamentales y no gubernamentales	de Programa de crecimiento gubernamental	Organismos de integración financiera	Demanda de productos financieros insatisfecha	Apoyo de gobiernos locales	Incremento de la PEA	Fortalecimiento del turismo local	Avances tecnológicos	<b>TOTAL</b>
<b>F1:</b> Crecimiento institucional	5	3	3	5	3	3	5	5	<b>20%</b>
<b>F2:</b> Diversificación de productos financieros	1	1	1	5	1	1	5	3	<b>11%</b>
<b>F3:</b> Tasas de interés competitivas	5	1	1	5	1	1	1	1	<b>10%</b>
<b>F4:</b> Años de servicio	5	1	3	1	1	1	1	3	<b>10%</b>
<b>F5:</b> Productos y servicios de calidad	3	1	3	5	3	1	5	5	<b>16%</b>
<b>F6:</b> Edificio propio	1	1	1	1	1	1	3	5	<b>9%</b>
<b>F7:</b> Pioneros en el sector Bucay y Cumandá	3	1	3	3	3	3	5	3	<b>15%</b>
<b>F8:</b> Personal comprometido	1	1	1	5	3	1	3	3	<b>11%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15%</b>	<b>6%</b>	<b>10%</b>	<b>18%</b>	<b>10%</b>	<b>7%</b>	<b>17%</b>	<b>17%</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** Al efectuar la matriz de correlación entre fortalezas y oportunidades, se puede observar que existe la principal fortaleza es el crecimiento institucional de la cooperativa, y es la que ayuda a aprovechar la oportunidad de captar la demanda de productos financieros insatisfecha. Estos aspectos obtuvieron un 20% y 18% respectivamente

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**MATRIZ DE CORRELACIÓN DA**  
**PERIODO: 2017**

**DA**  
**1/1**

DEBILIDADES/ AMENAZAS	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	TOTAL
	Riesgo país (Situación económica)	Sobreendeudamiento	Fenómenos naturales	Desempleo	Impuestos fiscales	Cambios en la legislación ecuatoriana	Competencia desleal	Entrada de nuevos competidores	
<b>D1</b> Infraestructura tecnológica	5	1	1	1	5	5	5	5	<b>17%</b>
<b>D2</b> Normativa interna no adecuada y no socializada	1	1	1	1	3	3	5	3	<b>11%</b>
<b>D3</b> Poca gestión de captaciones	5	5	1	5	3	3	5	3	<b>18%</b>
<b>D4</b> No se cuenta con procesos definidos	5	1	1	3	3	1	3	3	<b>12%</b>
<b>D5</b> No se cuenta con balance social	3	3	5	5	3	1	3	1	<b>14%</b>
<b>D6</b> Mala comunicación interna	1	1	1	1	1	1	5	5	<b>10%</b>
<b>D7</b> Inconformidad clima laboral	1	1	1	3	1	1	3	3	<b>8%</b>
<b>D8</b> Falta de capacitación al personal	3	1	1	1	3	1	3	3	<b>10%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>	<b>12%</b>	<b>13%</b>	<b>10%</b>	<b>19%</b>	<b>16%</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** Realizada la matriz de relación entre debilidades y amenazas, se señala que la mayor amenaza alcanza el 19% y es la competencia desleal, mientras que la debilidad obtuvo el 18% que es la poca gestión de captaciones. También se puede acotar que existen varias debilidades y amenazas en la cooperativa lo que afecta su desempeño y control interno, generando un nivel de riesgo que tiende a incrementarse por la falta de acciones correctivas.

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**MATRIZ DE EVALUACIÓN MEDIOS INTERNOS**  
**PERIODO: 2017**

**MI**  
**1/2**

Para la evaluación del desenvolvimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., del cantón Cumandá, la ponderación será la siguiente:

Cada factor tendrá una ponderación, la misma que fluctuará entre 0 hasta 1, por lo que la suma será igual a 1.

La calificación utilizada es la siguiente:

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
4	Gran Fortaleza
3	Fortaleza
2	Debilidad
1	Gran Debilidad

El resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y la calificación asignada. Se suma el resultado ponderado de cada uno de los factores. Para los resultados internos la calificación puede ser entre 4 máximo que implica que la empresa está estable y 1 mínimo que indica que la empresa tiene problemas.

Se establece una media de 2.5 y cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más debilidades que fortalezas, y si el resultado es mayor al promedio se posee más fortalezas que debilidades.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**MATRIZ DE EVALUACIÓN MEDIOS INTERNOS**  
**PERIODO: 2017**

**MI**  
**2/2**

N <sup>o</sup>	FACTORES INTERNOS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
<b>FORTALEZAS</b>				
<b>F1</b>	Crecimiento institucional	0,10	4	0,4
<b>F2</b>	Productos y servicios de calidad	0,10	4	0,4
<b>F3</b>	Pioneros en el sector Bucay y Cumandá	0,05	3	0,15
<b>F4</b>	Diversificación de productos financieros	0,06	3	0,18
<b>F5</b>	Personal comprometido	0,05	3	0,15
<b>F6</b>	Tasas de interés competitivas	0,04	3	0,12
<b>F7</b>	Años de servicio	0,02	3	0,06
<b>F8</b>	Edificio propio	0,02	3	0,06
<b>DEBILIDADES</b>				
<b>D1</b>	Poca gestión de captaciones	0,10	1	0,1
<b>D2</b>	Infraestructura tecnológica	0,10	1	0,1
<b>D3</b>	No se cuenta con balance social	0,07	1	0,07
<b>D4</b>	No se cuenta con procesos definidos	0,07	1	0,07
<b>D5</b>	Normativa interna no adecuada y no socializada	0,05	1	0,05
<b>D6</b>	Mala comunicación interna	0,07	1	0,07
<b>D7</b>	Falta de capacitación al personal	0,05	2	0,1
<b>D8</b>	Inconformidad clima laboral	0,05	1	0,05
<b>TOTAL</b>		1,00	35,00	2,13

**Análisis:**

Tras realizar la ponderación y calificación de las fortalezas y debilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., se obtuvo un resultado total ponderado de 2.13 que es inferior a la media establecida; entonces la entidad posee mayores debilidades que fortalezas y pone en riesgo sus operaciones diarias.

**Marca utilizada**

● Nudo

crítico

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**MATRIZ DE EVALUACIÓN MEDIOS EXTERNOS**  
**PERIODO: 2017**

**ME**  
**1/2**

Para la evaluación del desenvolvimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., del cantón Cumandá, la ponderación será la siguiente:

Cada factor tendrá una ponderación, la misma que fluctuará entre 0 hasta 1, por lo que la suma será igual a 1.

La calificación utilizada es la siguiente:

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
4	Gran Oportunidad
3	Oportunidad
2	Amenaza
1	Gran Amenaza

El resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y la calificación asignada. Se suma el resultado ponderado de cada uno de los factores. Para los resultados externos la calificación puede ser entre 4 máximo que implica que la empresa está estable y 1 mínimo que indica que la empresa tiene problemas.

Se establece una media de 2.5 y cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más amenazas que oportunidades, y si el resultado es mayor al promedio se posee más oportunidades que amenazas.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**MATRIZ DE EVALUACIÓN MEDIOS INTERNOS**  
**PERIODO: 2017**

**MI**  
**2/2**

N°	FACTORES EXTERNOS	PONDERACIÓ N	CALIFICACIÓ N	RESULTADO PONDERAD O
<b>OPORTUNIDADES</b>				
<b>O1</b>	Demanda de productos financieros insatisfecha	0,10	4	0,4
<b>O2</b>	Fortalecimiento del turismo local	0,09	3	0,27
<b>O3</b>	Avances tecnológicos	0,10	4	0,4
<b>O4</b>	Fondeo de entidades gubernamentales y no gubernamentales	0,07	3	0,21
<b>O5</b>	Organismos de integración financiera	0,03	3	0,09
<b>O6</b>	Apoyo de gobiernos locales	0,03	3	0,09
<b>O7</b>	Incremento de la PEA	0,05	3	0,15
<b>O8</b>	Programa de crecimiento gubernamental	0,01	3	0,03
<b>AMENAZAS</b>				
<b>A1</b>	Competencia desleal	0,10	1	0,1
<b>A2</b>	Entrada de nuevos competidores	0,10	1	0,1
<b>A3</b>	Riesgo país (Situación económica)	0,10	1	0,1
<b>A4</b>	Impuestos fiscales	0,03	2	0,06
<b>A5</b>	Desempleo	0,05	1	0,05
<b>A6</b>	Cambios en la legislación ecuatoriana	0,05	1	0,05
<b>A7</b>	Sobreendeudamiento	0,05	1	0,05
<b>A8</b>	Fenómenos naturales	0,04	2	0,08
<b>TOTAL</b>		1,00	36,00	2,23

**Análisis:**

Tras realizar la ponderación y calificación de las oportunidades y amenazas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., se obtuvo un resultado total ponderado de 2.23 que es inferior a la media establecida de 2.5; entonces la entidad posee mayor número de amenazas que oportunidades y pone en riesgo sus operaciones diarias.

**Marca utilizada**

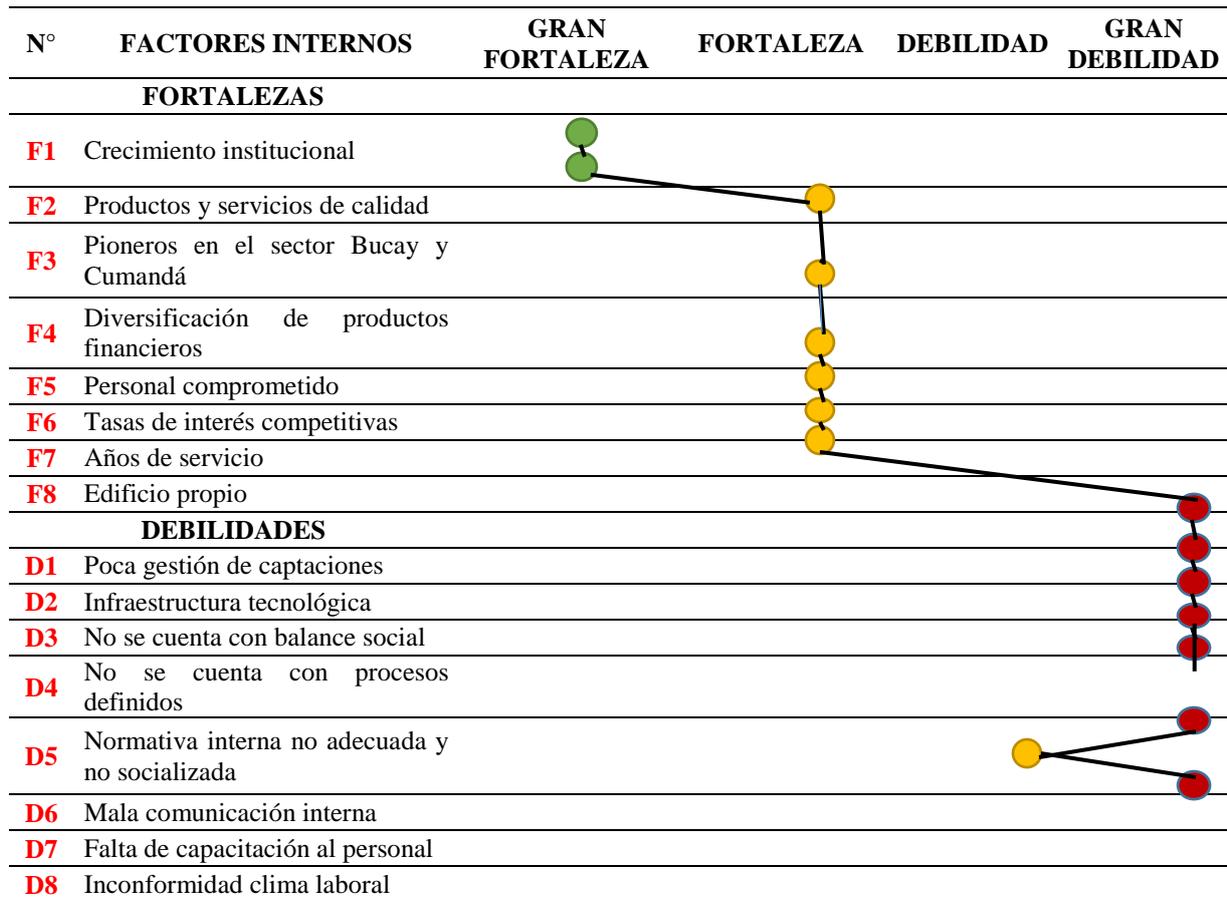
● Nudo

crítico

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO**  
**PERIODO: 2017**

PEI 1/1
------------



**Análisis:**

Como se mencionó en la matriz de evaluación de medios internos, dentro del perfil estratégico, se puede observar gráficamente que existe mayor número de grandes debilidades que ponen en riesgo las actividades de la entidad objeto de estudio.

**Marca utilizada**

● Nudo

crítico

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERFIL ESTRATEGICO EXTERNO**  
**PERIODO: 2017**

**PPE**  
**1/1**

N°	FACTORES EXTERNOS	GRAN OPORTUNIDAD	OPORTUNIDAD	AMENAZA	GRAN AMENAZA
<b>OPORTUNIDADES</b>					
<b>O1</b>	Demanda de productos financieros insatisfecha	●			
<b>O2</b>	Fortalecimiento del turismo local		●		
<b>O3</b>	Avances tecnológicos	●			
<b>O4</b>	Fondeo de entidades gubernamentales y no gubernamentales		●		
<b>O5</b>	Organismos de integración financiera		●		
<b>O6</b>	Apoyo de gobiernos locales		●		
<b>O7</b>	Incremento de la PEA				●
<b>O8</b>	Programa de crecimiento gubernamental				●
<b>AMENAZAS</b>					
<b>A1</b>	Competencia desleal			●	●
<b>A2</b>	Entrada de nuevos competidores				●
<b>A3</b>	Riesgo país (Situación económica)				●
<b>A4</b>	Impuestos fiscales			●	●
<b>A5</b>	Desempleo				
<b>A6</b>	Cambios en la legislación ecuatoriana				
<b>A7</b>	Sobreendeudamiento				
<b>A8</b>	Fenómenos naturales				

**Análisis:**

Como se mencionó en la matriz de evaluación de medios externos, dentro del perfil estratégico, se puede observar gráficamente que existe mayor número de grandes amenazas que ponen en riesgo las actividades de la entidad objeto de estudio.

**Marca utilizada**

● Nudo crítico

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**ANÁLISIS PROCESO CLAVE**  
**PERIODO: 2017**

**GC**  
**1/2**

**Nombre:** María Sisa

**Cargo:** Supervisor Operativo

<b>PROCESO SEÑALADO POR PERSONAL</b>	<b>PROCESO INDICADO MANUAL DE CRÉDITO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El socio realiza apertura de una cuenta de ahorros</li> <li>2. El socio presenta el original y la copia de la cedula y papeleta de votación, la planilla de luz y 30 dólares en efectivo</li> <li>3. El asistente de créditos realiza la apertura de la cuenta de ahorros en el sistema de la cooperativa</li> <li>4. El socio solicita los formularios de crédito</li> <li>5. El socio llena los formularios con la información solicitada del socio y garante</li> <li>6. Adjunto a la solicitud de crédito van los siguientes documentos:  <i>QUIROGRAFARIOS</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libreta de Ahorros.</li> <li>• Copia de la cédula de Identidad del socio y cónyuge.</li> <li>• Una foto tamaño carnet, actualizada.</li> <li>• Planilla del último pago de luz, agua o teléfono del socio o garantes.</li> <li>• Copia de escritura del socio o garante.</li> <li>• Crédito superior a USD 2.000.00. dos garantes.</li> <li>• Copia de las cédulas de los garantes y cónyuges.</li> <li>• Los garantes necesariamente deben acercarse a firmar.</li> </ul> <i>HIPOTECARIOS</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escritura Pública.</li> <li>• Pago de Predio.</li> <li>• Certificado de Gravámenes.</li> </ul> </li> <li>7. El socio presenta al asistente de créditos la documentación</li> <li>8. La asistenta de créditos evalúa la información proporcionada por los socios</li> <li>9. Ingresa a revisión por parte del ejecutivo de negocios</li> </ol>	<p>≠ Faltante de documento: Manual de Procedimientos de área de Crédito y/o flujogramas que indiquen qué actividades se deben seguir ●</p>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**ANÁLISIS PROCESO CLAVE**  
**PERIODO: 2017**

**GC**  
**2/2**

PROCESO SEÑALADO POR PERSONAL	PROCESO INDICADO MANUAL DE CRÉDITO
<p>10. Confirma los datos del garante, la dirección, bienes y referencias personales del cliente</p> <p>11. verifica la solicitud de crédito</p> <p>12. Entrega la carpeta de documentos al comité de créditos</p> <p>13. Se realiza la revisión y evaluación de las carpetas</p> <p>14. Se procede a dar una resolución sobre los créditos</p> <p>15. Si no se cumple con los requerimientos al socio se le da la información de las causa de la negación del crédito</p> <p>16. Si se cumple con los requerimientos se confirma con el socio de la aprobación de su crédito</p> <p>17. El asistente de crédito realiza el desembolso del crédito es decir se transfiere los valores a la cuenta del cliente.</p>	

**Marcas utilizadas**

≠ Documento faltante

● Nudo crítico

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**HOJA DE INDICADORES**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

HI 1/3
-----------

NOMBRE DE INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN FORMULA	FRECUENCIA	ANÁLISIS
<b>INDICADOR EFICACIA</b>				
<b>Satisfacción de socios</b>	(Socios satisfechos/ Total Socios) *100	(3.254/9.462) *100= 34%	Semestral	A través de la aplicación de la formula se obtuvo un 34% de satisfacción por parte de los socios que es un porcentaje muy malo debido a que una gran parte de los socios no se encuentran satisfechos con la calidad del servicio que brinda la cooperativa Lucha Campesina por ende la institución debe buscar la manera de que todos sus socios estén satisfechos con su servicio. ●

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**HOJA DE INDICADORES**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

**HI**  
**2/3**

**INDICADOR DE EFICIENCIA**

<b>Reclamos por parte de socios</b>	(Número de reclamos resueltos en el año 2017 /Número total de reclamos recibidos por la COAC)	$(5/15) * 100 = 33\%$	Anual	La cooperativa hace frente solo a un 33% de los reclamos recibidos en el año 2017 por parte de sus socios, por lo que genera molestia a una parte de los socios los cuales han entregado sus reclamos, pero estos no han sido solucionados. ●
<b>Evaluación del personal</b>	(N° de personal evaluado/ Total de empleados COAC) *100	$(0/22) * 100 = 0\%$	Semestral	Dentro de la cooperativa no se efectúan análisis al desempeño de sus empleados de forma semestral. ●
<b>Aporte individual sobre el resultado de la cooperativa</b>	(Utilidad o Perdida / Número de Empleados)	$(\$225.645,40/22) = \$10.256,61$	Anual	Este indicador refleja el aporte en la utilidad que proporciona cada empleado al cumplir con todas sus actividades designadas.

**INDICADOR DE ÉTICA**

<b>Código de Conducta</b>	Documento impreso del código de ética	100%	Anual	La cooperativa posee un código de Ética legalmente establecido para regir la conducta de cada uno sus empleados.
<b>Verificación del código de ética</b>	N.º de empleados con llamados de atención/ Total empleados de la COAC*100	$(18/22) * 100 = 81\%$	Anual	Este indicador señala que a la mayoría de trabajadores cuenta con al menos un llamado de atención por lo que no existe un buen clima laboral dentro de la cooperativa. ●

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**HOJA DE INDICADORES**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2017**

HI
3/3

**INDICADORES DE EFECTIVIDAD**

<b>Morosidad</b>	(Cartera vencida/ Cartera total) *100	(698.477,47/17.398.842,19) = 3.84%	Anual	Este indicador muestra que la morosidad de la cooperativa ha alcanzado el 3% de morosidad, y no supera lo establecido como límite por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (5%), pero tampoco se encuentra en equilibrio porque supera el 2%. ●
<b>Otorgación de créditos</b>	(Créditos otorgados/ Créditos presupuestados) *100	(1201/1600) *100= 75%	Anual	Se ha alcanzado el 75% de los créditos presupuestados para ser otorgados. Esto revela claramente que la entidad no está siendo lo suficientemente efectiva en su proceso clave. ●
<b>INDICADOR DE ECOLOGÍA</b>				
<b>Reforestación de áreas urbanas</b>	(N° de plantas sembradas/ N° de plantas planificadas) *100	(100/100) *100=100%	Anual	Dentro de las actividades ecológicas, se ha propuesto reforestar la zona urbana del cantón Cumandá y se ha logrado cumplir el 100% de lo planificado.
<b>INDICADOR DE ECONOMÍA</b>				
<b>Gasto Publicidad</b>	(Total de presupuesto ejecutado en publicidad el año 2017 /Total de presupuesto para publicidad de la COAC)	(843,02/1.200) *100 = 70%	Anual	La cooperativa gasto en publicidad un 70% del monto designado para publicidad.
<b>Gasto Insumos</b>	(Saldo final de materiales en el año/ Saldo inicial de materiales) *100	(12.136,70/21546,89) *100= 56.32%	Anual	La cooperativa Lucha Campesina Ltda. consumió un 56.32% del total de materiales dentro del año 2017.

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**HOJA DE HALLAZGOS**  
**PERIODO: 2017**

**HH**  
**1/13**

---

**COMPONENTE:** Control Interno - Ambiente de Control

**REF. PT: CCI 1/10**

---

**CONDICIÓN:**

**H1:** La cooperativa carece de una planificación estratégica actualizada

---

**CRITERIO:**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.1. Ambiente de control y trabajo en el apartado 4.1.2. Filosofía y Estilo de gestión de la dirección:

El gerente general asegurará que el Plan Estratégico y Planes Operativos sean elaborados y/o actualizados cada tres años. Además, estos documentos formales deben ser aprobados por el Consejo de Administración. (p. 25)

---

**CAUSA:**

Falta de responsabilidad del gerente y desconocimiento de las normas de control interno.

---

**EFECTO:**

No se tiene información que se acerque a la realidad institucional de acuerdo al entorno que la rodea y a las necesidades que posee.

---

**CONCLUSIÓN:**

Debido a la falta de responsabilidad del gerente y el desconocimiento de las normas de control interno, la cooperativa carece de una planificación estratégica actualizada por lo que no se tiene información que se acerque a la realidad institucional de acuerdo al entorno que la rodea y a las necesidades que posee

---

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo, establecer una comisión capacitada sobre normas de control interno, que se encargue de la actualización de los documentos formales de la cooperativa.

---

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**HOJA DE HALLAZGOS**  
**PERIODO: 2017**

**HH**  
**2/13**

---

**COMPONENTE:** Control Interno - Ambiente de Control

**REF. PT: CCI 2/10**

---

**CONDICIÓN:**

**H2:** Ausencia del Plan Operativo Anual para la cooperativa

---

**CRITERIO:**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.1. Ambiente de control y trabajo en el apartado 4.1.2. Filosofía y Estilo de gestión de la dirección:

El gerente general asegurará que el Plan Estratégico y Planes Operativos sean elaborados y/o actualizados cada tres años. Además, estos documentos formales deben ser aprobados por el Consejo de Administración. (p. 25)

---

**CAUSA:**

Inestabilidad en nivel directivo.

---

**EFEECTO:**

Ausencia de metas sobre proyectos y actividades a cumplir.

---

**CONCLUSIÓN:**

La inestabilidad en el nivel directivo de la entidad, ocasionó la ausencia del Plan Operativo Anual para la cooperativa, por lo tanto no existen metas sobre proyectos y actividades a cumplir en un plan determinado.

---

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo crear el Plan Operativo Anual, dentro de la cooperativa para establecer los proyectos, programas, actividades y demás, en las diferentes áreas de la entidad financiera y así trazar un horizonte favorable a la empresa.

---

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

---

**COMPONENTE:** Control Interno - Ambiente de Control

**REF. PT:** CCI 2/10

---

**CONDICIÓN:**

**H3:** Ausencia de indicadores de gestión

---

**CRITERIO:**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.1. Ambiente de control y trabajo en el apartado 4.1.2. Filosofía y Estilo de gestión de la dirección:

El plan estratégico así diseñado e implementado sirve para la formulación del plan operativo el mismo que define metas, políticas, estrategias y líneas de actuación que ayudan a orientar la gestión de la organización (p. 25)

---

**CAUSA:**

Desconocimiento del nivel directivo de las normas de control interno

---

**EFECTO:**

No se mide el nivel de cumplimiento de los objetivos organizacionales.

---

**CONCLUSIÓN:**

Debido a que el nivel directivo desconoce las normas de control interno, no se han definido indicadores de gestión en la cooperativa por lo que no se mide el nivel de cumplimiento de los objetivos organizacionales.

---

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo capacitarse sobre las normas de control interno, con el fin de conocer las ventajas de la aplicación de indicadores de gestión y se pueda evaluar adecuadamente el cumplimiento de los objetivos institucionales.

---

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH/LAOH	FECHA:	22/01/2019

---

**COMPONENTE:** Control Interno - Ambiente de Control

**REF. PT:** CCI 2/10

---

**CONDICIÓN:**

**H4:** Carencia de un ambiente participativo y de trabajo en equipo

---

**CRITERIO:**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.1. Ambiente de control y trabajo en el apartado 4.1.4. Administración de recursos humanos:

La Entidad reconoce que el talento humano es el recurso más importante para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales. (p. 27)

---

**CAUSA:**

Mala comunicación interna

---

**EFEECTO:**

Llamados de atención escritos al personal por incumplir el código de ética

---

**CONCLUSIÓN:**

La entidad carece de un ambiente participativo y de trabajo en equipo debido a la mala comunicación interna dentro de la misma, lo que ha provocado que existan varios llamados de atención escritos por incumplimiento del código de ética.

---

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al jefe del departamento de talento humano, promover el trabajo en equipo para crear un buen ambiente aboral y el personal cumpla con el código de ética, propiciando un ambiente de respeto por todos los compañeros de trabajo y hacia los socios.

---

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH/LAOH	FECHA:	22/01/2019

---

**COMPONENTE:** Control Interno - Ambiente de Control

**REF. PT:** CCI 2/10

---

**CONDICIÓN:**

**H5:** Inexistencia de flujogramas

---

**CRITERIO:**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.1. Ambiente de control y trabajo en el apartado 4.1.3. Estructura organizativa:

El Gerente General se asegurará que la descripción de funciones más actualizada ha sido entregada a cada empleado (con su firma de recepción) y que se incluya un ejemplar en el expediente individual del personal. Con ello se ubicará el diagrama de flujo correspondiente al área donde labora el empleado (p. 26)

---

**CAUSA:**

Falta de manual de organización

---

**EFECTO:**

Los empleados cumplen sus actividades por iniciativa propia y no porque existan lineamientos definidos.

---

**CONCLUSIÓN:**

La inexistencia de flujogramas se debe a la falta de un manual de organización, y a consecuencia de ello los empleados cumplen sus actividades por iniciativa propia y no porque existen lineamientos definidos.

---

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo designar una comisión para crear un manual de organización que contenga flujogramas para que los empleados cumplan sus actividades por medio de lineamientos más no por iniciativa propia.

---

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

---

**COMPONENTE:** Control Interno - Ambiente de Control

**REF. PT:** CCI 3/10

---

**CONDICIÓN:**

**H6:** No existen evaluaciones de perfil profesional

---

**CRITERIO:**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.1. Ambiente de control y trabajo en el apartado 4.1.4. Administración de recursos humanos:

El Gerente General definirá los indicadores de desempeño que se esperan de cada empleado de acuerdo con el plan estratégico, plan operativo y presupuesto; y, los evaluará en forma mensual, identificando las áreas de mejora. (p. 27)

---

**CAUSA:**

Falta de un manual de procesos para el área del talento humano.

---

**EFECTO:**

Incompatibilidad entre el perfil profesional y el perfil requerido para cada puesto.

---

**CONCLUSIÓN:**

La cooperativa no realiza evaluaciones de perfil profesional por la falta de un manual de procesos para el área de talento humano, y estas acciones han generado la incompatibilidad entre el perfil profesional y el perfil requerido para cada puesto. de los objetivos institucionales.

---

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al jefe del departamento de talento humano elaborar un manual de procesos para esta importante área de la empresa, con el fin de planificar así evaluaciones del perfil profesional de los empleados y garantizar el adecuado desempeño de los funcionarios por la apropiada compatibilidad entre el perfil profesional y el perfil requerido para cada cargo.

---

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH/LAOH	FECHA:	22/01/2019

---

**COMPONENTE:** Control Interno – Evaluación del riesgo

**REF. PT:** CCI 5/10

---

**CONDICIÓN:**

**H7:** La entidad carece de una escala de valoración de los riesgos

---

**CRITERIO:**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.2. Evaluación de riesgos en el apartado 4.2.1. Riesgos potenciales para la entidad:

El gerente verificará el Manual de gestión de riesgos, con su respectiva escala de valoración de riesgos, que permita evaluar el sistema el sistema de administración de riesgos de tal manera que sea funcional, dinámico, y proactivo.. (p. 34)

---

**CAUSA:**

Falta de identificación del cambio de condiciones gubernamentales, económicas, regulatorias y operativas, para el establecimiento de los riesgos.

---

**EFECTO:**

La empresa posee un nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse, argumentado con la existencia de mayor número de debilidades y amenazas que oportunidades y fortalezas.

---

**CONCLUSIÓN:**

La empresa carece de una escala de valoración de los riesgos por la falta de identificación del cambio de condiciones gubernamentales, económicas, regulatorias y operativas, para el establecimiento de los riesgos. Esto ha generado que la institución posea un nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse, lo que es argumentado con la existencia de mayor número de debilidades y amenazas que fortalezas y oportunidades.

---

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo establecer una escala de valoración del riesgo de acuerdo con una evaluación del entorno interno y externo que puede afectar a la entidad, con el propósito de disminuir el nivel de riesgo que posee la entidad.

---

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

---

**COMPONENTE:** Control Interno – Evaluación del riesgo

**REF. PT:** CCI 6/10

---

**CONDICIÓN:**

**H8:** La respuesta al riesgo no considera los parámetros de su magnitud y probabilidades

---

**CRITERIO:**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.2. Evaluación de riesgos en el apartado 4.2.1. Riesgos potenciales para la entidad:

El Gerente General definirá una metodología operativa para la medición del riesgo de forma consistente y en función de su magnitud (potencial de pérdida) y probabilidades (frecuencia de las pérdidas) (p. 39)

---

**CAUSA:**

Falta de conocimiento sobre los parámetros de evaluación del riesgo.

---

**EFECTO:**

La empresa posee un nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse, lo que es una completa amenaza para el cumplimiento de sus actividades.

---

**CONCLUSIÓN:**

La respuesta al riesgo no considera los parámetros de magnitud y probabilidades. Esto se da por la falta de conocimiento sobre los parámetros de evaluación del riesgo por parte del personal. Con esta acción se genera que la organización posea un nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse, lo que es una completa amenaza para el cumplimiento de sus actividades.

---

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo capacitar al personal sobre el proceso y parámetros para evaluación del riesgo, y con ello cumplir adecuadamente esta actividad importante en una entidad para disminuir el riesgo en la institución.

---

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

---

**COMPONENTE:** Control Interno – Actividades de control

**REF. PT:** CCI 7/10

---

**CONDICIÓN:**

**H9:** La empresa no realiza procesos de mejora continua.

---

**CRITERIO:**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.3. Actividades de control 4.2.1. Eficacia y Eficiencia de las operaciones:

El Consejo de Vigilancia evaluará los objetivos en cuanto a eficiencia y eficacia, para que la entidad se incluya en proceso de mejora continuas. (p. 50)

---

**CAUSA:**

El gerente no aprueba los procesos de actualización de información presentado por el personal responsable.

---

**EFEECTO:**

Procesos obsoletos dentro de la entidad.

---

**CONCLUSIÓN:**

La empresa no realiza procesos de mejora continúa debido a que el gerente no aprueba los procesos de actualización de información presentado por el personal responsable, esto generó que existan procesos obsoletos dentro de la entidad.

---

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo cumplir su responsabilidad de autorizar los procesos de actualización de información presentado por el personal responsable, para evitar que la empresa tenga procesos obsoletos y encaminar las acciones hacia un proceso de mejora continua.

---

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

---

**COMPONENTE:** Control Interno – Actividades de control

**REF. PT:** CCI 7/10

---

**CONDICIÓN:**

**H10:** Los objetivos institucionales no son evaluados en términos de eficiencia y eficacia

---

**CRITERIO:**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.3. Actividades de control 4.2.1. Eficacia y Eficiencia de las operaciones:

:

El Consejo de Vigilancia evaluará los objetivos en cuanto a eficiencia y eficacia, para que la entidad se incluya en proceso de mejora continuas. (p. 50)

---

**CAUSA:**

La inestabilidad en el nivel directivo de la entidad, ocasionó una descoordinación en las actividades.

---

**EFECTO:**

Las actividades planificadas se han llevado a cabo bajo responsabilidad de los funcionarios, por iniciativa propia sin supervisión alguna.

---

**CONCLUSIÓN:**

La inestabilidad en el nivel directivo de la entidad, ocasionó una descoordinación en las actividades, lo que impidió que los objetivos institucionales sean evaluados en términos de eficiencia y eficacia.

---

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo evaluar el cumplimiento de los objetivos en términos de eficiencia y eficacia, para asegurar que la situación de la empresa sea óptima y se tomen decisiones que contribuyan al mejoramiento continuo de la empresa.

---

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH/LAOH	FECHA:	22/01/2019

---

**COMPONENTE:** Control Interno – Información y comunicación

---

**REF. PT:** CCI 9/10

**CONDICIÓN:**

**H12:** La empresa carece de buena comunicación interna.

---

**CRITERIO:**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.4. Información y comunicación, en el apartado 4.4.1. Información operativa:

Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles. En función de la naturaleza y tamaño de la entidad, los sistemas de información serán manuales o automatizados, estarán constituidos por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad y mantendrán controles apropiados que garanticen la integridad y confiabilidad de la información. (p. 60)

---

**CAUSA:**

Falta de socialización de los medios de comunicación internos dentro de la empresa

---

**EFECTO:**

Falta de protección a la información de la empresa

---

**CONCLUSIÓN:**

Se carece de protección a la información de la empresa debido a que la empresa carece de una buena comunicación interna. Esto se debe a la falta de socialización de los medios de comunicación internos dentro de la empresa.

---

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo socializar los medios de comunicación interna para asegurar la protección de la información y evitar que el proceso de comunicación interno sea deficiente.

---

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

---

**COMPONENTE:** Indicadores de gestión

**REF. PT:** HI 2/3

---

**CONDICIÓN:**

**H13:** Los socios de la cooperativa no se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la entidad.

---

**CRITERIO:**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.4. Información y comunicación, en el apartado 4.4.1. Información operativa:

Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución. Una política de comunicación interna debe permitir las diferentes interacciones entre las servidoras y servidores, cualquiera sea el rol que desempeñen, así como entre las distintas unidades administrativas de la institución.  
(p. 68)

---

**CAUSA:**

Falta de estrategias para conocer grado de satisfacción de los clientes.

---

**EFECTO:**

El nivel de satisfacción de los socios se encuentra en el 34%, que es bajo para la institución.

---

**CONCLUSIÓN:**

La empresa alcanzó un nivel de satisfacción de sus socios del 34%, que es muy bajo para la misma, debido a la falta de estrategias efectivas para procurar la satisfacción de sus usuarios.

---

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo definir estrategias para conocer el grado de satisfacción de los clientes y con ello garantizar la mejora continua de los servicios prestados.

---

ELABORADO POR:	DLIR	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	LGMCH / LAOH	FECHA:	22/01/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA**  
**HOJA DE HALLAZGOS**  
**PERIODO: 2017**

**HH**  
**13/13**

---

**COMPONENTE:** Indicadores de gestión

**REF. PT: HI 3/3**

---

**CONDICIÓN:**

**H11:** La cooperativa no mantiene un equilibrio entre la cartera vencida e improductiva con la cartera total.

---

**CRITERIO:**

Según la Norma para la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito. Resolución N° 129-2015-F: “Para los segmentos 2 y 3, el límite de morosidad individual no deberá exceder al 5%, que se ha establecido conjuntamente con la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera” (p. 11).

---

**CAUSA:**

Políticas de recuperación de cartera desactualizadas.

---

**EFEECTO:**

El índice de morosidad de la cooperativa es del 3.84%

---

**CONCLUSIÓN:**

Debido a que las políticas de crédito de la cooperativa se encuentran desactualizadas, la entidad financiera no posee equilibrio entre su cartera vencida e improductiva, lo que ha generado que el índice de morosidad se encuentre en el 3.84%..

---

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo de la entidad, juntamente con el responsable del área de créditos y cobranzas, actualizar las políticas de recuperación de cartera, así como también las técnicas de cobranza establecidas por la institución.

---

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

# COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	<b>09/01/2019</b>
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**  
**INDICE DE PAPELES DE TRABAJO**  
**PERIODO: 2017**

<b>IPT</b>
<b>1/1</b>

Nombre de cédula	Tipo de cédula	Índice Alfabético
Índice de papeles de trabajo	Descriptiva	<b>IPT</b>
Notificación de lectura de informe	Descriptiva	<b>NLI</b>
Informe final de auditoría	Descriptiva	<b>IAG</b>
Carta de aceptación del informe	Descriptiva	<b>CAI</b>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**  
**NOTIFICACIÓN DE LECTURA DE INFORME**  
**PERIODO: 2017**

**NLI**  
**1/1**

Riobamba, 15 de enero de 2019

Econ.

Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA.**

Presente.

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 165 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y 123 de su Reglamento, convoco a usted a la conferencia final de comunicación de resultados mediante la lectura del borrador del informe de la auditoría de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2017, realizado por la Sra. Deysi Leonor Ibarra Rea, auditora de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, mediante orden de trabajo emitida por su empresa. La diligencia se llevará a cabo en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en el auditorio de la Facultad de Administración de Empresas, ubicado en la ciudad de Riobamba, el día 01 de febrero del presente año a las 15h00. En caso de no poder asistir personalmente, agradeceré notificar por escrito, indicando los nombres, apellidos y número de cédula de ciudadanía de la persona que participará en su representación.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo

**JEFE**

**DE**

**EQUIPO**

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	<b>09/01/2019</b>
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	<b>22/01/2019</b>

## OPINIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Riobamba, 15 de enero de 2019

Sr. Gerente y directores departamentales.

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA.

1. He realizado una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., al 31 de diciembre del año 2017, periodo al cual se realizó la evaluación a los componentes de gestión, como son control interno, principios de gestión, estructura organizativa, procesos de gestión y gestión de procesos. La presentación de la información sujeta a análisis es responsabilidad del nivel directivo, mientras que la responsabilidad de la auditora, que en este caso actúa como auditora externa, es expresar una opinión sobre la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de las operaciones que se realizan en la entidad financiera, y su conformidad con la normativa legal vigente y aplicable a la institución de la economía popular y solidaria.
2. El trabajo de auditoría se lo ha ejecutado de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales de Auditoría y a las Normas de Control Interno aplicadas a las entidades del Sector Financiero controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Se ha analizado la información de la empresa a través de varias técnicas de auditoría, con el fin de recolectar evidencia suficiente y competente a través de pruebas sustantivas y de cumplimiento. Entonces el trabajo de auditoría, se constituye un pilar importante, como sustento de la opinión que está siendo vertida por el auditor.
3. En mi opinión, las actividades administrativas que se deberían efectuar como parte del control interno, principios de gestión, estructura organizativa, procesos de gestión y gestión de procesos, no son lo suficientemente eficientes, eficaces, efectivos, económicos, éticos y ecológicos como se esperararía en la entidad. Existen varias debilidades que acontecen dentro de ella, y que impiden un adecuado funcionamiento de la entidad.

ELABORADO POR:	<b>DLIR</b>	FECHA:	09/01/2019
REVISADO POR:	<b>LGMCH / LAOH</b>	FECHA:	22/01/2019

4. Además, se observa notoriamente que la ausencia de aplicación del control interno es la principal debilidad, de la cual se derivan otras que hacen que la institución obtenga un nivel de riesgo y se considere una entidad vulnerable ante hechos internos y externos que pueden ocurrir e impedir el mejoramiento continuo de la entidad.
5. Las recomendaciones dadas en auditorías internas, no se han cumplido en su totalidad, por la ausencia de un Plan de Mejoras en la institución, por lo que no se ha podido dar seguimiento a las mismas.

Econ. Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe  
**GERENTE COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO LUCHA  
CAMPESENA LTDA.**

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez  
**SUPERVISOR DE AUDITORÍA**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DLIR</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/01/2019</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>LGMCH / LAOH</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/01/2019</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA  
LTDA.**

Como parte de la auditoría de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2017; se analizó los componentes de la gestión de la empresa.

Sra. Deysi Leonor Ibarra Rea

AUDITORA EXTERNA

---

**Riobamba - Ecuador**

# INFORME DE AUDITORÍA

## CAPÍTULO I INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

### 1. Motivo del examen

La Sra. Deysi Leonor Ibarra Rea, dirige un oficio con fecha del 30 de noviembre de 2018, presentando su propuesta de trabajo para la ejecución de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., por el periodo 2017, al Econ. Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe. Este trabajo de investigación se ejecutará conforme al contrato de auditoría firmado el día 04 de diciembre de 2018 entre las partes interesadas, para que la Sra. Deysi Leonor Ibarra Rea, pueda dar cumplimiento al requisito fundamental para la obtención de su título profesional.

### 2. Objetivos

#### 2.1. Objetivo General:

Ejecutar la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda. Cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2017, a través de la aplicación de procedimientos para el mejoramiento de la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de las operaciones.

#### 2.2. Objetivos Específicos:

- Evaluar el control interno dentro de la entidad financiera por medio del uso de cuestionarios, para conocer su nivel de confianza y riesgo.
- Analizar la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de la gestión efectuada en la institución, a través de la aplicación de indicadores para identificar los puntos críticos que afectan a la cooperativa.
- Presentar la respectiva opinión de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones que ayuden a la empresa al cumplimiento de sus objetivos y a una adecuada toma de decisiones.

### **3. Alcance de la acción de control**

El alcance del presente trabajo de investigación es la evaluación de la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de las operaciones de la institución, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

## **CAPITULO II**

### **Resultados de la Auditoria de Gestión**

#### **a) La cooperativa carece de una planificación estratégica actualizada**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.1. Ambiente de control y trabajo en el apartado 4.1.2. Filosofía y Estilo de gestión de la dirección:

El gerente general asegurará que el Plan Estratégico y Planes Operativos sean elaborados y/o actualizados cada tres años. Además, estos documentos formales deben ser aprobados por el Consejo de Administración. (p. 25)

#### **CONCLUSIÓN:**

Debido a la falta de responsabilidad del gerente y el desconocimiento de las normas de control interno, la cooperativa carece de una planificación estratégica actualizada por lo que no se tiene información que se acerque a la realidad institucional de acuerdo al entorno que la rodea y a las necesidades que posee

#### **RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo, establecer una comisión capacitada sobre normas de control interno, que se encargue de la actualización de los documentos formales de la cooperativa.

#### **b) Ausencia del Plan Operativo Anual para la cooperativa**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.1. Ambiente de control y trabajo en el apartado 4.1.2. Filosofía y Estilo de gestión de la dirección:

El gerente general asegurará que el Plan Estratégico y Planes Operativos sean elaborados y/o actualizados cada tres años. Además, estos documentos formales deben ser aprobados por el Consejo de Administración. (p. 25)

#### **CONCLUSIÓN:**

La inestabilidad en el nivel directivo de la entidad, ocasionó la ausencia del Plan Operativo Anual para la cooperativa, por lo tanto, no existen metas sobre proyectos y actividades a cumplir en un plan determinado.

#### **RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo crear el Plan Operativo Anual, dentro de la cooperativa para establecer los proyectos, programas, actividades y demás, en las diferentes áreas de la entidad financiera y así trazar un horizonte favorable a la empresa.

#### **c) Ausencia de indicadores de gestión**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.1. Ambiente de control y trabajo en el apartado 4.1.2. Filosofía y Estilo de gestión de la dirección:

El plan estratégico así diseñado e implementado sirve para la formulación del plan operativo el mismo que define metas, políticas, estrategias y líneas de actuación que ayudan a orientar la gestión de la organización (p. 25)

#### **CONCLUSIÓN:**

Debido a que el nivel directivo desconoce las normas de control interno, no se han definido indicadores de gestión en la cooperativa por lo que no se mide el nivel de cumplimiento de los objetivos organizacionales.

#### **RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo capacitarse sobre las normas de control interno, con el fin de conocer las ventajas de la aplicación de indicadores de gestión y se pueda evaluar adecuadamente el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**d) Carencia de un ambiente participativo y de trabajo en equipo**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.1. Ambiente de control y trabajo en el apartado 4.1.4. Administración de recursos humanos:

La Entidad reconoce que el talento humano es el recurso más importante para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales. (p. 27)

**CONCLUSIÓN:**

La entidad carece de un ambiente participativo y de trabajo en equipo debido a la mala comunicación interna dentro de la misma, lo que ha provocado que existan varios llamados de atención escritos por incumplimiento del código de ética.

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al jefe del departamento de talento humano, promover el trabajo en equipo para crear un buen ambiente aboral y el personal cumpla con el código de ética, propiciando un ambiente de respeto por todos los compañeros de trabajo y hacia los socios.

**e) Inexistencia de flujogramas**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.1. Ambiente de control y trabajo en el apartado 4.1.3. Estructura organizativa:

El Gerente General se asegurará que la descripción de funciones más actualizada ha sido entregada a cada empleado (con su firma de recepción) y que se incluya un ejemplar en el expediente individual del personal. Con ello se ubicará el diagrama de flujo correspondiente al área donde labora el empleado (p. 26)

#### **CONCLUSIÓN:**

La inexistencia de flujogramas se debe a la falta de un manual de organización, y a consecuencia de ello los empleados cumplen sus actividades por iniciativa propia y no porque existen lineamientos definidos.

#### **RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo designar una comisión para crear un manual de organización que contenga flujogramas para que los empleados cumplan sus actividades por medio de lineamientos más no por iniciativa propia.

#### **f) No existen evaluaciones de perfil profesional.**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.1. Ambiente de control y trabajo en el apartado 4.1.4. Administración de recursos humanos:

El Gerente General definirá los indicadores de desempeño que se esperan de cada empleado de acuerdo con el plan estratégico, plan operativo y presupuesto; y, los evaluará en forma mensual, identificando las áreas de mejora. (p. 27)

#### **CONCLUSIÓN:**

La cooperativa no realiza evaluaciones de perfil profesional por la falta de un manual de procesos para el área de talento humano, y estas acciones han generado la incompatibilidad entre el perfil profesional y el perfil requerido para cada puesto. de los objetivos institucionales.

#### **RECOMENDACIÓN**

Se recomienda al jefe del departamento de talento humano elaborar un manual de procesos para esta importante área de la empresa, con el fin de planificar así evaluaciones del perfil profesional de los empleados y garantizar el adecuado desempeño de los funcionarios por la apropiada compatibilidad entre el perfil profesional y el perfil requerido para cada cargo

**g) La entidad carece de una escala de valoración de los riesgos**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.2. Evaluación de riesgos en el apartado 4.2.1. Riesgos potenciales para la entidad:

El gerente verificará el Manual de gestión de riesgos, con su respectiva escala de valoración de riesgos, que permita evaluar el sistema el sistema de administración de riesgos de tal manera que sea funcional, dinámico, y proactivo.. (p. 34)

**CONCLUSIÓN:**

La empresa carece de una escala de valoración de los riesgos por la falta de identificación del cambio de condiciones gubernamentales, económicas, regulatorias y operativas, para el establecimiento de los riesgos. Esto ha generado que la institución posea un nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse, lo que es argumentado con la existencia de mayor número de debilidades y amenazas que fortalezas y oportunidades.

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo establecer una escala de valoración del riesgo de acuerdo con una evaluación del entorno interno y externo que puede afectar a la entidad, con el propósito de disminuir el nivel de riesgo que posee la entidad.

**h) La respuesta al riesgo no considera los parámetros de magnitud y probabilidades**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.2. Evaluación de riesgos en el apartado 4.2.1. Riesgos potenciales para la entidad:

El Gerente General definirá una metodología operativa para la medición del riesgo de forma consistente y en función de su magnitud (potencial de pérdida) y probabilidades (frecuencia de las pérdidas) (p. 39)

## **CONCLUSIÓN:**

La respuesta al riesgo no considera los parámetros de magnitud y probabilidades. Esto se da por la falta de conocimiento sobre los parámetros de evaluación del riesgo por parte del personal. Con esta acción se genera que la organización posea un nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse, lo que es una completa amenaza para el cumplimiento de sus actividades.

## **RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo capacitar al personal sobre el proceso y parámetros para evaluación del riesgo, y con ello cumplir adecuadamente esta actividad importante en una entidad para disminuir el riesgo en la institución.

### **i) La empresa no realiza procesos de mejora continua.**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.3. Actividades de control 4.2.1. Eficacia y Eficiencia de las operaciones:

El Consejo de Vigilancia evaluará los objetivos en cuanto a eficiencia y eficacia, para que la entidad se incluya en proceso de mejora continuas. (p. 50)

## **CONCLUSIÓN:**

La empresa no realiza procesos de mejora continúa debido a que el gerente no aprueba los procesos de actualización de información presentado por el personal responsable, esto generó que existan procesos obsoletos dentro de la entidad.

## **RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo cumplir su responsabilidad de autorizar los procesos de actualización de información presentado por el personal responsable, para evitar que la empresa tenga procesos obsoletos y encaminar las acciones hacia un proceso de mejora continua.

**j) Los objetivos institucionales no son evaluados en términos de eficiencia y eficacia**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.3. Actividades de control 4.2.1. Eficacia y Eficiencia de las operaciones:

El Consejo de Vigilancia evaluará los objetivos en cuanto a eficiencia y eficacia, para que la entidad se incluya en proceso de mejora continuas. (p. 50)

**CONCLUSIÓN:**

La inestabilidad en el nivel directivo de la entidad, ocasionó una descoordinación en las actividades, lo que impidió que los objetivos institucionales sean evaluados en términos de eficiencia y eficacia.

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo evaluar el cumplimiento de los objetivos en términos de eficiencia y eficacia, para asegurar que la situación de la empresa sea óptima y se tomen decisiones que contribuyan al mejoramiento continuo de la empresa.

**k) La empresa carece de buena comunicación interna.**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.4. Información y comunicación, en el apartado 4.4.1. Información operativa:

Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución. Una política de comunicación interna debe permitir las diferentes interacciones entre las servidoras y servidores, cualquiera sea el rol que desempeñen, así como entre las distintas unidades administrativas de la institución. (p. 68)

**CONCLUSIÓN:**

Se carece de protección a la información de la empresa debido a que la empresa carece de una buena comunicación interna. Esto se debe a la falta de socialización de los medios de comunicación internos dentro de la empresa.

### **RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo socializar los medios de comunicación interna para asegurar la protección de la información y evitar que el proceso de comunicación interno sea deficiente.

#### **l) Los socios de la cooperativa no se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la entidad. H13:**

Según el Manual de Control Interno de la identidad Capítulo IV: 4.4. Información y comunicación, en el apartado 4.4.1. Información operativa:

Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución. Una política de comunicación interna debe permitir las diferentes interacciones entre las servidoras y servidores, cualquiera sea el rol que desempeñen, así como entre las distintas unidades administrativas de la institución. (p. 68)

### **CONCLUSIÓN:**

La empresa alcanzó un nivel de satisfacción de sus socios del 34%, que es muy bajo para la misma, debido a la falta de estrategias efectivas para procurar la satisfacción de sus usuarios.

### **RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo definir estrategias para conocer el grado de satisfacción de los clientes y con ello garantizar la mejora continua de los servicios prestados.

#### **m) La cooperativa no mantiene un equilibrio entre la cartera vencida e improductiva con la cartera total.**

Según la Norma para la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito. Resolución N° 129-2015-F: “Para los segmentos 2 y 3, el límite de morosidad individual no deberá exceder al 5%, que se ha establecido conjuntamente con la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera” (p. 11).

## **CONCLUSIÓN:**

Debido a que las políticas de crédito de la cooperativa se encuentran desactualizadas, la entidad financiera no posee equilibrio entre su cartera vencida e improductiva, lo que ha generado que el índice de morosidad se encuentre en el 3.84%.

## **RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al nivel directivo de la entidad, juntamente con el responsable del área de créditos y cobranzas, actualizar las políticas de recuperación de cartera, así como también las técnicas de cobranza establecidas por la institución.

## **INDICADORES DE GESTIÓN**

### **INDICADORES DE EFICACIA**

#### **Formación Profesional**

$$\frac{\text{N° de empleados con título de tercer nivel}}{\text{Total empleados de la COAC}} * 100 = \frac{22}{22} * 100 = 100\% \text{ anua}$$

#### **Análisis:**

Este indicador refleja que el 100% del personal que labora en la cooperativa cuenta con un título de tercer nivel, lo cual genera que la entidad se desempeñe de una mejor manera con el transcurso del tiempo.

#### **Satisfacción de socios**

$$\frac{\text{Socios satisfechos}}{\text{Total socios}} * 100 = \frac{3.254}{9.462} * 100 = 34\% \text{ Semestral}$$

### **Análisis:**

A través de la aplicación de la fórmula se obtuvo un 34% de satisfacción por parte de los socios que es un porcentaje muy malo debido a que una gran parte de los socios no se encuentran satisfechos con la calidad del servicio que brinda la cooperativa Lucha Campesina por ende la institución debe buscar la manera de que todos sus socios estén satisfechos con su servicio.

### **Capacitaciones los empleados de la cooperativa**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados capacitados}}{\text{Total de empleados de la COAC}} * 100 = \frac{8}{22} * 100 = 32\% \text{ Anual}$$

### **Análisis:**

La cooperativa alcanzó un 32% en que su personal se encuentra capacitado acorde a su perfil profesional, pero gran parte de los empleados que laboran en la cooperativa no se encuentra debidamente capacitado por lo cual la entidad debe buscar soluciones para que el número de capacitados aumente considerablemente.

### **Conocimiento de la normativa institucional**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados que conoce la normativa institucional}}{\text{Total de empleados de la COAC}} * 100 = \frac{7}{22} * 100 = 36\% \text{ Anual}$$

### **Análisis:**

Solo un 36% de los empleados de la cooperativa tienen conocimiento sobre la normativa institucional lo que significa que se debe socializar el mismo para mayor conocimiento por parte de los empleados.

## INDICADOR DE EFICIENCIA

### Reclamos por parte de socios

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos resueltos en el año 2017}}{\text{Número total de reclamos recibidos en la COAC}} = \frac{5}{15} = 33\% \text{ Anual}$$

#### **Análisis:**

La cooperativa hace frente solo a un 33% de los reclamos recibidos en el año 2017 por parte de sus socios, por lo que genera molestia a una parte de los socios los cuales han entregado sus reclamos, pero estos no han sido solucionados.

### Aporte individual sobre el resultado de la cooperativa

$$\frac{\text{Utilidad o pérdida}}{\text{Número de empleados}} = \frac{\$ 225.645,40}{22} = \$10.256,61 \text{ Mensual}$$

#### **Análisis:**

Este indicador refleja el aporte en la utilidad que proporciona cada empleado al cumplir con todas sus actividades designadas.

## INDICADORES DE ÉTICA

### Código de Conducta

$$\textit{Documento impreso del código de ética} = 100\% \text{ Anual}$$

#### **Análisis:**

La cooperativa posee un código de Ética legalmente establecido para regir la conducta de cada uno sus empleados.

## **Verificación del código de ética**

$$\frac{\text{N° de empleados con llamados de atención}}{\text{Total de empleados de la COAC}} * 100 = \frac{18}{22} * 100 = 81\% \text{ Anual}$$

### **Análisis:**

Este indicador señala que a la mayoría de trabajadores cuenta con al menos un llamado de atención por lo que no existe un buen clima laboral dentro de la cooperativa.

## **INDICADOR DE ECOLOGÍA**

### **Reforestación de áreas urbanas**

$$\frac{\text{N° de plantas sembradas}}{\text{N° de plantas planificadas}} * 100 = \frac{100}{100} * 100 = 100\% \text{ Anual}$$

### **Análisis:**

Dentro de las actividades ecológicas, se ha propuesto reforestar la zona urbana del cantón Cumandá y se ha logrado cumplir el 100% de lo planificado.

Riobamba, 18 de enero de 2019

Sra.

Deysi Leonor Ibarra Rea

**AUDITORA**

Presente.

De mi consideración:

Hemos recibido el informe final de auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., del cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, a la cual represento. Se ha verificado que el trabajo se lo ha realizado de acuerdo a lo estipulado en el contrato suscrito con anterioridad. Consideramos que las recomendaciones emitidas luego de este análisis a nuestras actividades administrativas son de gran importancia para mejorar como entidad financiera del sector de la economía popular y solidaria.

Agradecemos su gran colaboración, y presentamos las firmas de los asistentes a la lectura del informe de auditoría

<b>RUBRICAS DE RESPONSABILIDAD</b>		
<b>Cargo</b>	<b>Apellido y Nombre</b>	<b>Firma</b>
Gerente	Econ. Jacinto Avelino Carrillo Guadalupe	
Supervisor	Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez	
Jefe de Equipo	Ing. Luis Alcides Orna	
Auditora	Sra. Deysi Leonor Ibarra Rea	

## CONCLUSIONES

1. La ejecución de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., permitió evaluar la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética en las operaciones que se realizan dentro de la actividad principal de la entidad, y detectar varias deficiencias que afectan el funcionamiento adecuado dentro de sus competencias.
2. La recopilación y revisión de diferentes fuentes bibliográficas de varios autores, sobre el tema de auditoría de gestión, ayudó a la creación de un marco teórico adecuado para las necesidades del presente trabajo de investigación y sustentaron las ideas referentes a la ejecución del trabajo de auditoría.
3. Los formatos establecidos dentro de las fuentes bibliográficas consultadas y en apego a la normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, permitieron analizar la información adecuadamente a través de técnicas como la observación y entrevista. A través de esta información se evaluó los diferentes componentes de la gestión dentro de la empresa: principios de gestión, estructura organizativa, procesos de gestión y gestión de procesos, revisando el cumplimiento de las Normas de Control Interno aplicable a esta institución.
4. La presentación de la opinión de auditoría mostró que la principal debilidad que posee la empresa es la ausencia de control interno, y de ella se desprenden muchas otras debilidades; entonces, como consecuencia, se observó que la entidad se encuentra en un nivel de riesgo moderado, pero con tendencia a incrementarse, y esto impide que la institución crezca como una institución que lidera el sector cooperativo del país.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la implementación del Sistema de Control Interno para proporcionar seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos de la entidad. Además, que se logrará cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.
2. Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., crear un Plan de Mejoras, con las recomendaciones dadas en el informe de auditoría de gestión, designando responsabilidades y plazos para su cumplimiento; de esta manera el accionar de la institución podrá mejorar y garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
3. Se recomienda socializar a toda la empresa las acciones correctivas a tomar, para que de esta manera se trabaje en equipo para el mejoramiento de la COAC, y se preste servicios de calidad, con personal competente y comprometido con la consecución de los objetivos institucionales.
4. Se recomienda a la COAC Lucha Campesina Ltda., realizar una auditoría de gestión al menos una vez al año, ya que es un examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y controles operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economía en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Amador, A. (2008). *Auditoría administrativa*. México: McGraw-Hill.
- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría: un enfoque integral*. México: Pearson Educación.
- Arriaga, J. (2014). *Importancia de la auditoría de gestión*. Recuperado el 12 de enero de 2019. Obtenido de <http://asesoria.arriagaasociados.com/la-importancia-de-la-auditoria-de-gestion/>
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral: normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cepeda, G. (2000). *Auditoría y control interno*. Bogotá: Kimpres.
- Durán, A. (2012). *Auditoría de gestión*. Riobamba: Edipcentro editorial.
- Franklin, B. (2007). *Auditoría administrativa: Gestión estratégica del cambio*. Naucalpán de Juárez: Pearson Educación.
- García, J. (2006). *Auditoría de gestión. Auditoría IX*. Bogotá: MacGraw-Hill
- Google. Maps (2018). *Ubicación geográfica COAC Lucha Campesina*. Recuperado el 24 de 12 de 2018. Obtenido de <https://www.google.com/maps/search/colta,+av+altamirano+sector+cunucpogyo/@-1.7052252,-78.7718564,16.5z>
- Kell, W., Boyntony, W., & Ziegler, R. (1997). *Auditoría Moderna*. México: Continental, S.A.
- Madariaga, J. (2004). *Manual práctico de auditoría*. Barcelona: Deusto.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de gestión*. Quito: Abya-Yala.
- Yucra, L. (2012). *Auditoría operativa y administrativa*. Recuperado el 12 de enero de 2019. Obtenido de: <http://auditoriaopertivayadministrativadued1.blogspot.com/2012/03/auditoria-de-gestion-economia.html>